



**PERAN LAYANAN MOBILE BANKING OLLIN BY NAGARI  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS  
NASABAH PADA PT. BANK NAGARI PADANG PANJANG**

**Romi Susanto<sup>1)</sup>, Rahmat Ikhsan Firdaus<sup>2)</sup>**

<sup>1,2)</sup> Akademi Keuangan dan Perbankan Padang

[amatisanf26@gmail.com](mailto:amatisanf26@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the role of Ollin by Nagari mobile banking services in increasing customer satisfaction and loyalty at PT. Bank Nagari Padang Panjang. Mobile banking services have become an important solution in providing fast, efficient, and convenient banking access, especially in the ever-growing digital era. Ollin by Nagari offers various features such as fund transfers, bill payments, credit purchases, and balance checks, which make it easier for customers to make transactions without having to visit a branch office. This study uses a quantitative approach with a survey method, where data is collected through questionnaires distributed to customers using Ollin services at Bank Nagari. Data analysis was carried out using descriptive statistical techniques and regression analysis to identify the relationship between the quality of mobile banking services and the level of customer satisfaction and loyalty. The results of the study indicate that the quality of Ollin by Nagari services has a positive effect on customer satisfaction, which in turn increases customer loyalty to Bank Nagari. Thus, this study concludes that mobile banking service innovations such as Ollin play an important role in building long-term relationships with customers, as well as supporting the growth and sustainability of the banking business. It is recommended that Bank Nagari continue to develop and update Ollin mobile banking service features to increase customer satisfaction and strengthen their loyalty.*

**Keywords:** *Mobile Banking, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Bank Nagari Padang Panjang.*

**Submit** : July 30<sup>th</sup>, 2025

**Acceptance** : July 31<sup>th</sup>, 2025

**PENDAHULUAN**

Perkembangan ekonomi dan sektor perbankan di Indonesia maupun secara global mengalami dinamika yang signifikan, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dalam negeri maupun luar negeri. Disisi lain, negara-negara berkembang, termasuk Indonesia, menunjukkan pertumbuhan yang positif meskipun lebih lambat, dengan berbagai sektor seperti perdagangan, manufaktur, dan digitalisasi ekonomi yang terus berkembang. Di Indonesia, perekonomian juga mulai pulih dengan baik, diiringi oleh kebijakan fiskal yang mendukung pemulihan dan stabilitas, serta pertumbuhan sektor digital yang pesat yang selalu diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) terus memperkenalkan kebijakan yang bertujuan menjaga stabilitas sektor perbankan melalui kebijakan moneter dan sistem keuangan yang lebih inklusif.

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting di dalam pertumbuhan perekonomian pada suatu negara. Pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit serta menyediakan jasa bank lainnya. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak (Vivin & Wahono, 2017).

Digitalisasi perbankan menjadi tren utama dengan semakin berkembangnya layanan perbankan berbasis teknologi, seperti mobile banking dan sistem pembayaran digital, yang mendorong inklusi keuangan di seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, sektor fintech semakin berkembang dengan adanya inovasi layanan keuangan yang memberikan akses lebih luas kepada masyarakat, termasuk UMKM. Mobile banking ialah salah satu layanan yang dibuat oleh bank diperuntukan untuk di akses oleh nasabah yang mampu mendapatkan informasi keuangan yang meliputi cek saldo, transfer, informasi tagihan, pembayaran tagihan dan sebagainya. layanan mobile banking sebagai bentuk inovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Salah satu bank yang turut mengembangkan layanan mobile banking adalah Bank Nagari, yang menghadirkan layanan mobile banking bernama Ollin by Nagari.

PT. Bank Nagari cabang Padang Panjang adalah layanan perbankan khusus yang disediakan oleh Bank Nagari untuk membantu pelanggan terkhususnya dalam pembuatan mobile banking olin by Nagari. Ollin sebagai layanan mobil banking tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah sendiri menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan jangka panjang bagi sebuah lembaga perbankan. Dengan meningkatkan kepuasan, diharapkan dapat terjalin loyalitas nasabah yang tinggi, yang pada gilirannya akan memberikan dampak positif bagi pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis bank tersebut. Kepuasan nasabah atau pelanggan adalah kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan/ alami terhadap harapannya. kepuasan adalah pernyataan perasaan setelah membandingkan harapan terhadap produk sebelum membeli dan kenyataan yang dialami setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk. Meningkatnya kepuasan nasabah maka terjadi loyalitas pada nasabah yang merupakan kepercayaan yang di dapatkan pelanggan dan pelayanan yang sangat baik oleh Bank Nagari.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. arti dari kepuasan ini tidak terlepas dari perilaku nasabah, bahwa perilaku nasabah didefinisikan sebagai suatu tindakan yang langsung di terima oleh nasabah dalam mendapatkan, mengkonsumsi serta memakai produk atau jasa termasuk proses keputusan yang mendahului tindakan tersebut (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja (*performance*) dan harapan

**Peran Layanan Mobile Banking...(Susanto, Firdaus)**



(expectation). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan merasa akan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa puas atau senang (delight) (Susanto, 2021)

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Pengumpulan Data**

#### **Metode studi lapangan**

Penelitian ini langsung ke lapangan dapat membantu penulis untuk melengkapi data yang diperlukan, yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pihak-pihak pada PT. Bank Nagari Cabang Padang Panjang.

#### **Studi Keperustakaan**

Yaitu studi yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan membaca buku-buku yang dijadikan sebagai referensi atau rujukan.

#### **Metode Analisa Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif yang menjelaskan secara deskriptif yaitu menguraikan data secara sistematis dari fakta yang didapat di lapangan kemudian dihubungkan dengan Peran Layanan Mobile Banking Ollin By Nagari Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Nagari Cabang Padang Panjang.

## **ANALISA DAN PEMBAHASAN**

### **Pengertian Bank**

Bank dapat diartikan dalam UU RI No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang keuangan artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan (Riri & Romi, 2022).

### **Pengertian Mobile Banking Ollin**

Pengertian mobile banking menurut Risawandi merupakan layanan yang di berikan kepada nasabah bank yang penggunaannya melalui smartphone. Layanan ini merupakan pengembangan dari inovasi sebelumnya yaitu internet banking dan sms banking pada penggunaannya harus memiliki kuota data internet atau terhubung dengan jaringan internet lainnya.

Mobile banking menurut (Atieq & Nurpiani, 2022) adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui SMS atau jaringan komunikasi lainnya dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet. Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel

Ollin Nagari adalah istilah yang berasal dari bahasa Minangkabau, yang digunakan dalam konteks masyarakat atau pemerintahan daerah Minangkabau di Indonesia. Secara umum, "Ollin" berarti "gerakan" atau "pergerakan", sementara "Nagari" mengacu pada desa atau daerah. Secara keseluruhan, "Ollin Nagari" dapat diartikan sebagai gerakan pembangunan atau kemajuan desa dalam konteks

budaya, sosial, dan ekonomi. Meskipun istilah ini dapat digunakan dalam berbagai konteks, beberapa ahli memberikan pandangan yang lebih spesifik mengenai Ollin Nagari.

Ollin diterbitkan pada Tahun 2023. Ollin adalah penyempurnaan dari Nagari Mobile Banking. Ollin itu berasal dari kata All In yang artinya semua layanan bisa dijangkau dalam satu aplikasi (supper apps). Ollin diluncurkan untuk beradaptasi dengan perkembangan dunia digital dimana banyak lembaga perbankan yang telah menyempurnakan aplikasi mobile banking bank terkait menjadi semakin baik secara fitur, tampilan dan kemudahan. Ollin sangat ditujukan untuk mempermudah nasabah di era digital ini dimana dalam satu aplikasi bisa memenuhi kebutuhan transaksi keuangan nasabah.

### **Fungsi Mobile Banking Ollin By Nagari**

#### a. Mempermudah Transaksi Perbankan

Dr. Mahyeldi Ansharullah (Gubernur Sumatera Barat) menyatakan bahwa Ollin Nagari memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam bertransaksi kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu datang ke kantor cabang bank. Aplikasi ini mengurangi ketergantungan pada transaksi tatap muka, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi lebih cepat dan efisien.

#### b. Meningkatkan Inklusi Keuangan

Menurut Ahmad Hadi (2023) dalam penelitiannya tentang teknologi finansial, aplikasi seperti Ollin Nagari memainkan peran penting dalam meningkatkan inklusi keuangan. Dengan adanya mobile banking, lebih banyak masyarakat yang sebelumnya belum memiliki akses ke layanan perbankan, kini bisa menikmati layanan keuangan digital dengan lebih mudah. Hal ini berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi digital di Sumatera Barat.

#### c. Peningkatan Layanan Pelanggan

Dedi Yusran (2022), seorang ahli di bidang teknologi informasi, menyebutkan bahwa mobile banking seperti Ollin Nagari memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Fitur-fitur yang *user-friendly* dan berbasis teknologi canggih membuat nasabah lebih nyaman dalam melakukan berbagai transaksi. Pengguna tidak perlu lagi antri atau pergi ke bank secara fisik, sehingga meningkatkan efisiensi waktu.

#### d. Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital

Ollin Nagari sebagai platform perbankan digital juga mendukung pertumbuhan ekonomi digital. Aplikasi ini berkontribusi pada perkembangan sektor ekonomi digital dengan menyediakan akses mudah untuk layanan perbankan secara online. Prasetyo (2023) menyatakan bahwa aplikasi seperti ini mempermudah akses ke layanan keuangan digital, yang memungkinkan bisnis kecil dan menengah berkembang lebih cepat dengan modal lebih mudah diakses.

### **Tujuan Mobile Banking Ollin By Nagari**

#### a. Mempermudah Akses Layanan Perbankan

Ollin memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan tanpa harus datang ke cabang bank, seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan top-up dompet digital.

#### b. Meningkatkan Inklusi Keuangan

Dengan menyediakan layanan perbankan digital, Ollin bertujuan untuk

### **Peran Layanan Mobile Banking...(Susanto, Firdaus)**



meningkatkan inklusi keuangan di Sumatera Barat, memungkinkan lebih banyak masyarakat untuk mengakses layanan keuangan secara mudah dan cepat.

c. Mendukung Digitalisasi Sistem Perbankan

Bank Nagari berkomitmen untuk mendukung digitalisasi sistem perbankan melalui Ollin, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan layanan yang lebih cepat serta lebih nyaman bagi nasabah.

d. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Dengan antarmuka yang mudah digunakan dan berbagai fitur canggih, Ollin bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan perbankan yang cepat, aman, dan efisien.

**Unsur-Unsur Ollin By Nagari**

a. Antarmuka Pengguna (User Interface)

Ollin dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan, memungkinkan nasabah dari berbagai kalangan usia dan latar belakang untuk mengakses layanan perbankan tanpa kesulitan.

b. Fitur Layanan Perbankan Lengkap

Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan perbankan, termasuk:

1. Transfer Antarbank: Memungkinkan nasabah untuk mentransfer dana ke rekening bank lain dengan mudah.
2. Pembayaran Tagihan: Nasabah dapat membayar berbagai tagihan seperti listrik, air, dan telepon melalui aplikasi.
3. Pembelian Pulsa dan Paket Data: Memfasilitasi pembelian pulsa dan paket data untuk kebutuhan komunikasi.
4. Top-Up Dompot Digital: Memungkinkan pengisian saldo dompet digital seperti OVO, GoPay, dan lainnya.
5. QRIS: Fitur pembayaran menggunakan QR Code yang memudahkan transaksi non-tunai.

c. Keamanan yang Terjamin

Ollin dilengkapi dengan fitur keamanan seperti verifikasi dua faktor (two-factor authentication), enkripsi data, dan pemantauan transaksi secara real-time untuk melindungi nasabah dari potensi risiko keamanan.

Menurut (Rusdiana & Kusumadewi, 2024) mengemukakan bahwa terdapat tiga faktor utama yang berkaitan dengan keamanan sistem m-banking, yaitu:

1. Aspek kerahasiaan (security)
2. Aspek integritas (integrity)
3. Aspek ketersediaan (availability)

d. Kemudahan Akses

Aplikasi ini dapat diunduh dan diakses melalui perangkat Android, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja selama terhubung dengan internet.

e. Layanan Pelanggan (Customer Support)

Ollin menyediakan berbagai saluran untuk menghubungi layanan pelanggan, seperti chat langsung dalam aplikasi, email, dan layanan telepon, yang siap membantu nasabah dengan berbagai pertanyaan atau masalah terkait transaksi dan penggunaan aplikasi.

f. Inovasi dan Pengembangan Ekonomi Digital

Ollin mendukung perekonomian digital dengan menyediakan platform yang memfasilitasi transaksi digital, mendukung UMKM, dan meningkatkan inklusi keuangan di Sumatera Barat.

Secara keseluruhan, Ollin by Nagari dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan digital yang mudah, aman, dan efisien bagi nasabah, serta mendukung perkembangan ekonomi digital di Sumatera Barat.

**Manfaat Mobile Banking by Ollin**

Mobile Banking Ollin by Nagari menawarkan berbagai manfaat yang dirancang untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara digital. Berikut adalah beberapa manfaat utama dari aplikasi ini:

a. Kemudahan Akses Layanan Perbankan

Nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan tanpa harus datang ke cabang bank atau mesin ATM, seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan top-up dompet digital.

b. Keamanan Transaksi yang Terjamin

Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur keamanan seperti verifikasi dua faktor (two-factor authentication), enkripsi data, dan pemantauan transaksi secara real-time untuk melindungi nasabah dari potensi risiko keamanan.

c. Kemudahan Tarik Tunai Tanpa Kartu

Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu memungkinkan nasabah untuk menarik tunai dari ATM tanpa menggunakan kartu fisik, mengurangi risiko kejahatan seperti skimming dan meningkatkan kenyamanan transaksi.

d. Peningkatan Inklusi Keuangan

Dengan menyediakan layanan perbankan digital, Ollin membantu meningkatkan inklusi keuangan di Sumatera Barat, memungkinkan lebih banyak masyarakat untuk mengakses layanan keuangan secara mudah dan cepat.

e. Kemudahan Pembukaan Rekening Online

Nasabah dapat membuka rekening tabungan secara online melalui aplikasi Ollin, tanpa perlu datang ke cabang bank, yang memudahkan proses pembukaan rekening bagi masyarakat.

f. Transaksi Real-Time dan Hemat Biaya

Ollin memungkinkan transaksi real-time kapan pun dan di mana pun, serta lebih hemat karena menggunakan jaringan data, mengurangi kebutuhan akan kunjungan ke cabang bank atau ATM.

**Faktor Mobile Banking by Ollin**

Mobile Banking Ollin by Nagari dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara digital. Beberapa faktor yang memengaruhi penggunaan layanan mobile banking ini antara lain:

a. Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi menjadi faktor penting. Semakin mudah aplikasi digunakan, semakin besar kemungkinan nasabah akan memanfaatkannya.

b. Manfaat yang Dirasakan (*Perceived Usefulness*)

**Peran Layanan Mobile Banking...(Susanto, Firdaus)**



Nasabah cenderung menggunakan layanan mobile banking jika mereka merasa layanan tersebut memberikan manfaat yang signifikan, seperti efisiensi waktu dan kemudahan akses.

- c. *Keamanan (Perceived Security)*  
Persepsi nasabah terhadap tingkat keamanan dalam transaksi digital sangat memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan mobile banking. Keamanan yang terjamin meningkatkan kepercayaan nasabah.
- d. *Risiko (Perceived Risk)*  
Persepsi Risiko adalah sesuatu ketidakpastian yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online. Dapat dikatakan bahwa transaksi online memiliki risiko tinggi, karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya, telah diproses secara tepat waktu atau tidak. Sebelum menggunakan layanan mobile banking, nasabah pasti telah mempertimbangkan kemungkinan berbagai risiko. Salah satunya risiko yang banyak terjadi adalah adanya orang atau sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan phishing. Pelaku phishing akan mendapat informasi yang sangat rahasia user name dan nomor PIN. Dengan informasi lengkap ini mereka akan bebas bergerak memindahkan dana nasabah ke rekening mana yang mereka mau. Untuk menjaga agar tidak masuk ke dalam perangkap ini, nasabah harus memasukkan alamat situs yang benar dan pasti. Jika tidak jelas dan pasti, jangan mencoba alamat situs yang belum pasti (Sari et al., 2021)
- e. *Kemampuan Akses (Access to Technology)*  
Kemampuan nasabah dalam mengakses teknologi, seperti ketersediaan perangkat yang kompatibel dan koneksi internet yang stabil, memengaruhi penggunaan layanan mobile banking.
- f. *Kepercayaan (Trust)*  
Kepercayaan nasabah terhadap bank dan sistem mobile banking yang digunakan menjadi faktor kunci dalam adopsi layanan ini. Kepercayaan yang tinggi mendorong penggunaan yang lebih luas.

#### **Prosedur Mobile Banking by Ollin**

Mobile Banking Ollin by Nagari menawarkan berbagai layanan perbankan digital yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Berikut adalah prosedur umum untuk menggunakan layanan ini:

- a. *Unduh dan Instal Aplikasi*  
Unduh aplikasi Ollin by Nagari melalui Google Play Store dan instal di perangkat Android Anda.
- b. *Registrasi Akun*  
Setelah instalasi, buka aplikasi dan pilih menu "Registrasi". Masukkan nomor kartu ATM, tanggal kedaluwarsa kartu, dan PIN ATM Anda. Selanjutnya, lakukan verifikasi wajah sesuai instruksi yang diberikan. Sistem akan mengirimkan kode OTP ke nomor handphone yang terdaftar; masukkan kode tersebut untuk melanjutkan proses registrasi.
- c. *Aktivasi Akun*  
Untuk nasabah yang pertama kali melakukan registrasi, aktivasi dapat dilakukan

melalui Customer Service di Kantor Bank Nagari terdekat. Sedangkan untuk nasabah yang telah terdaftar dan melakukan instalasi ulang atau pindah perangkat, akun dapat langsung teraktivasi.

d. Login dan Penggunaan Layanan

Setelah aktivasi, login ke aplikasi menggunakan nomor handphone dan PIN yang telah Anda buat. Anda dapat mengakses berbagai layanan seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, top-up dompet digital, dan fitur lainnya sesuai kebutuhan Anda.

**Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dalam penggunaan Ollin by Nagari**

Kepuasan nasabah menjadi hal yang selalu dipegang oleh perusahaan yang berhubungan dengan jasa keuangan. Kepuasan diharapkan akan membuat nasabah loyal terhadap perusahaan sebagai penyedia jasa. Akan tetapi, membuat nasabah puas bukanlah sebuah pekerjaan yang mudah. Nasabah cenderung memiliki tuntutan yang semakin tinggi, memiliki harapan yang selalu lebih dari apa yang diberikan oleh perusahaan sebagai penyedia jasa.

Menurut (Wirawan & Yandri, 2023), kepuasan nasabah yaitu ketersediannya perlengkapan dan sarana fasilitas fisik, kenyamanan, perlengkapan, dan sarana komunikasi. yaitu ketersediannya perlengkapan dan sarana fasilitas fisik, kenyamanan, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Dengan demikian kepuasan nasabah akan meningkat apabila nasabah merasa puas dengan adanya bukti langsung terhadap penyediaan fasilitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah, kerapian tata letak ruangan, ketersediaan peralatan, dan pegawai. Sedangkan indikator kepuasan pelanggan menurut Setyo, adalah terpenuhinya harapan pelanggan, menggunakan produk berulang, merekomendasikan produk ke orang lain, kualitas layanan, loyalitas, reputasi yang baik dan Lokasi (Meilani & Sugiarti, 2022)

Ada dua dimensi untuk loyalitas pelanggan: perilaku dan sikap menurut (Octavia, 2019)

- a. Dimensi perilaku merujuk pada perilaku pelanggan pada pembelian berulang, menunjukkan preferensi untuk suatu merek atau layanan dari waktu ke waktu.
- b. Dimensi sikap, di sisi lain, merujuk pada niat pelanggan untuk membeli kembali dan merekomendasikan, yang merupakan indikator yang baik dari pelanggan yang loyal. Selain itu, pelanggan yang memiliki niat untuk membeli kembali dan merekomendasikan sangat mungkin untuk tetap bersama perusahaan.

Sedangkan, menurut (Marlius, 2018) "Loyalitas konsumen adalah kesetiaan konsumen terhadap perusahaan, merek maupun produk.

**Tingkat Pertumbuhan Mobile Banking Ollin Pada PT. Bank Nagari Sumatera Barat**

Bank Nagari terus melakukan inovasi untuk memberi kemudahan, keuntungan, dan tentu saja sejalan dengan peningkatan keamanan bagi semua transaksi yang dilakukan nasabah. Salah satu inovasi yang dilakukan Bank Nagari adalah melalui pengembangan pelayanan pembukaan rekening tabungan online lewat Super Apps Ollin by Nagari yang telah resmi diluncurkan Januari lalu. Aplikasi perbankan ini sebetulnya telah dikenalkan dan aktif sejak 2023 lalu dan aplikasi ini sudah banyak memakai aplikasi tersebut pada table dibawah ini:

**Peran Layanan Mobile Banking...(Susanto, Firdaus)**



**Tabel 1**  
**Jumlah Pengguna Olline**  
**PT. Bank Nagari Sumatera Barat Periode 2023-2025**

No	Tahun	Jumlah Pengguna Ollin	Pertumbuhan
1	2023	214.492	70%
2	2024	366.153	-

Berdasarkan Tabel 1 di atas pada periode 2023 pengguna Ollin sebanyak 214.492 dan meningkat pada tahun 2024 sebanyak 151.661 dan pada tahun 2024 jumlah penggunaan ollin meningkat menjadi 366.153 pengguna Aplikasi Mobile Banking Ollin By Nagari.

Aplikasi Mobile Banking Ollin By Nagari diterbitkan pada tahun 2023, sebelum aplikasi ini diterbitkan mempunyai nama aplikasi Nagari Mobile. Nama Nagari mobile diganti menjadi mobile banking ollin untuk Meningkatkan Brand Awareness, Fokus pada Layanan Digital, Meningkatkan Inklusi Keuangan dan Menyegarkan Pengalaman Pengguna.

#### **Tingkat Pertumbuhan Mobile Banking Ollin Pada PT. Bank Nagari Sumatera Barat**

**Tabel 2**  
**Pengguna Mobile Banking Ollin Bank Nagari Cabang Padang Panjang**  
**Tahun 2024**

Bulan	Jumlah
Januari	1.993
Februari	2.562
Maret	2.830
April	3.197
Mei	3.603
Juni	4.122
Juli	4.487
Agustus	4.736
September	4.853
Oktober	5.437
November	5.636
Desember	5.896

Sumber: Bank Nagari Cabang Padang Panjang

Dari tabel 2 di atas dapat kita simpulkan bahwa pengguna Aplikasi mobile banking Ollin cabang Padang Panjang tahun 2024 meningkat dari bulan ke bulan dan penggunaan aplikasi mobile banking Olline banyak diminati oleh para nasabah. Maka dari itu data di atas membuktikan bahwa pengguna ollin bertambah dari bulan ke bulan.

#### **SIMPULAN**

Tingkat kepuasan pengguna Ollin by nagari di Bank Nagari cabang Padang Panjang mengalami peningkatan pada tahun 2024. Hasil dari penelitian perkembangan Pengguna Nagari Mobile ke Ollin by Nagari yang diterbitkan pada tahun 2023 bertujuan untuk lebih memudahkan akses layanan perbankan, keamanan transaksi terjamin, hemat biaya dan memudahkan tarik tunai tanpa kartu.

hasil dari penelitian ini juga mendapatkan loyalitas terhadap nasabah pengguna mobile banking online by Nagari.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih penulis sampaikan kepada pimpinan PT. Bank Nagari Cabang Padang Panjang yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian. Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 401–423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109>
- Andayani, N. P. A. S. D., & Susanti, F. (2024). ANALISIS PENGARUH PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KECANTIKAN DI SUBUR FASHION CENTER. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 1(4), 291-300.
- Anwar, S. ., Marlius, D., & Hidayat, H. (2024). Keputusan Pembelian Paket Kartu Data Telkomsel Dilihat dari Bauran Promosi. *Jurnal Ekobistek*, 13(4), 264–271.
- Abaharis, H., Julian, R. D., & Susanto, R. (2025). Pengaruh Display Product, Store Location Dan Hargaterhadap Keputusan Pembelian Pada Reni Mart Di Painan. *YUME: Journal of Management*, 8(1.1), 164-178.
- Ariyanti, C. D., & Fernos, J. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pendidikan Kritis dan Kolaboratif*, 1(2), 503-507.
- Badri, J., Putra, Y. D., & Susanto, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Nagari Cabang Tapan Di Pesisir Selatan. *YUME: Journal of Management*, 8(1), 1165-1175.
- Candra, C., Fernos, J., & Rahmatullah, R. (2024). Remote Work Revolution: Examining the Impact of Hybrid Work Models on Employee Engagement and Productivity. *YUME: Journal of Management*, 7(3), 1665-1675.
- Dona, E. (2025). Pengaruh Pajak Hotel dan Pajak Restoran terhadap Pendapatan Asli Daerah: Studi Kasus di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pundi*, 9(1), 75-88.
- Dona, E., & Kalstum, R. H. (2025). How Live Streaming, Product Quality, and Content Marketing Drive Purchase Intentions in the Thrift Fashion Sector?. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1417-1428.
- Dona, E., & Minda, M. N. (2025). Pengaruh Worklife Balance, Reward dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Balai Diklat Keagamaan Padang. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 5(3), 715-732.
- Dona, E. (2024). Investasi Infrastruktur Sumatera Barat dari Kontribusi Pendapatan Asli Daerah dan Dana Bagi Hasil. *JURNAL PUNDI*, 8(2), 173-182.

**Peran Layanan Mobile Banking...(Susanto, Firdaus)**



- Fernos, J., & Yolanda, E. Z. (2025). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Nagari Cabang Utama Sumatera Barat. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 5(3), 470-487.
- Fitriani, K. L., & Susanti, F. (2025). DAMPAK KENAIKAN TARIF PPN TERHADAP TINGKAT KEMISKINAN DI INDONESIA. *Jurnal Rumpun Manajemen dan Ekonomi*, 2(1), 20-31.
- Hendarti, R., Susanto, R., & Gustina, L. (2024). Evaluating the Effectiveness of Employee Development Programs: Measuring Impact on Retention and Job Satisfaction. *YUME: Journal of Management*, 7(3), 1635-1643.
- Herlin, M., & Susanti, F. (2024). PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MOBIL MITSUBISHI DI PT. DIPO SUMBAR. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 17(2), 1398-1412.
- Igamawarti, D., & Susanti, F. (2024). Ekuitas Merk Dan Keterlibatan Pelanggan Terhadap Minat Beli Di E-Commerce Tiktok Shop: Studi Kasus Pada Konsumen Celana Jeans Wanita Ditoko Jiniso. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS EKONOMI*, 2(1), 372-384.
- Laroza, L., Martha, L., Susanti, F., Mayliza, R., & Sumiati, S. (2025). Dampak Stres Kerja dan Beban Kerja pada Turnover Intention di Bank Nagari Sumatera Barat. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 5(3), 507-523.
- Magdalena, M., Fernos, J., & Radiska, S. (2025). Digital Marketing Dan Gaya Hidup Pada Keputusan Pembelian Kosmetik Ms Glow Di Kota Padang. *YUME: Journal of Management*, 8(1.1), 221-234.
- Marlius, D., & Putri, S. (2025). Keputusan Pembelian Berdasarkan Kualitas Produk, Harga dan Promosi. *Jurnal Pundi*, 9(1), 27-38.
- Marlius, D., & Salamanang, W. (2025). Pengaruh Kompetensi Teknis, Kemampuan Interpersonal Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1363-1369.
- Marlius, D. (2025). Dampak Influencer Marketing, Price Discount Dan Bonus Pack Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Fashion Shopee. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1270-1279.
- Marlius, D., & Sagita, V. (2025). Pengaruh Servant Leadership Dan Integritas Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Kota Padang. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 177-183.
- Marlius, D., & Wulandari, V. (2025). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada MG Store Padang. *ARZUSIN*, 5(2), 755-772.
- Marlius, D. (2018). Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3), 237-250. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i3.60>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Novrial, N., & Susanti, F. (2025). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja

- Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing Pada Divisi Housekeeping Di PT. Graha Sarana Duta Telkom Property Indonesia, Sumatera Barat. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 2786-2795.
- Nurfaliza, N., & Susanti, F. (2024). Customer Value Terhadap Customer Satisfaction Di Rumah Makan Ampalu Raya Ulak Karang Padang. *Economics and Digital Business Review*, 5(1), 269-280.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Riri, D., & Romi, S. (2022). Prosedur Pemberian Kredit Usaha Rakyat Pada PT . Bank Nagari Cabang Tapang. *Center Of Open Science*, 13, 1–12.
- Regen, R., Jamhari, J., Marlius, D., & Dona, E. (2025). The Effect Of Training, Workload And Place Of Duty On Employee Discipline. *Jurnal Ekobistek*, 14(1), 1-7.
- Regen, R., Helia, S., Marlius, D., Dona, E., & Fernos, J. (2024). Pendidikan, Pelatihan (DIKLAT) dan Pengembangan Pegawai untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Majalah Ilmiah UPI YPTK*, 49-55.
- Rusdiana, B., & Kusumadewi, R. (2024). Pengukuran Persepsi Pengguna Terhadap Persepsi Manfaat, Fitur Layanan Dan Keamanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Wilayah Ciayumajakuning). *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1), 158–165. <https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v5i1.7816>
- Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). Fitur-Fitur Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170.
- Susanti, F., & Nora, F. (2025). Kinerja Pegawai Berdasarkan Kompetensi Kerja, Motivasi Kerja, dan Komitmen Kerja. *Jurnal Pundi*, 9(1), 39-52.
- Susanti, F. (2025). KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAPLOYALITAS KONSUMEN STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN J&TCARGO CABANG. *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan*, 6(2).
- Susanti, F., & Gusman, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Trans Padang Koridor 1. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1072-1083.
- Susanti, F., & Lestari, V. E. W. (2024). Etika Bisnis dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank BPR Lengayang. *AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, 1(7), 304-317.
- Susanto, R. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pinjaman Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan. *Jurnal Pundi*, 5(1), 181–194. <https://doi.org/10.31575/jp.v5i1.348>
- Vivin, Y. A., & Wahono, B. (2017). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Indonesia. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 77–97.
- Wirawan, A., & Yandri, P. (2023). Pengaruh Pelayanan Pengelola Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah. (JEMS) *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 4(1), 16–27. <https://doi.org/10.36085/jems.v4i1.4307>