2nd *KBP Conference Business*
(July 2025): 241 - 254

PENGEMBANGAN M-BANKING BANK NAGARI MENJADI OLLIN *BY* NAGARI DAN PELAYANAN PENGGUNAAN OLLIN *BY* NAGARI DI PT. BANK NAGARI KANTOR CABANG SOLOK

Elva Dona[1)], Rizky Illahi[2)]
[1,2)] Akademi Keuangan dan Perbankan Padang
rizkyillahi0209@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the development of m-banking bank nagari into ollin by nagari at pt. bank nagari solok branch office. The analysis method of this study uses a qualitative method and describes descriptively with observation and interview methods regarding the implementation of the ollin by nagari system and obstacles in using ollin by nagari and solutions to overcome these obstacles at pt bank nagari solok branch. The results of the study on the use of ollin by nagari at PT. Bank Nagari Solok Branch experienced an increase in the 2024 period, if mobile banking users increase, then the income of Bank Nagari Solok Branch from digital services will increase, this is because customers are more comfortable using ollin by nagari than having to queue for a long time at the bank. Here we can see customer satisfaction in getting services and it is very helpful for customers who are far away without having to come to the bank to make transactions so that it is very efficient for customer time.

Keywords*: Ollin by nagari*

Submit **: July 30th, 2025**
Acceptance **: July 31th, 2025**

PENDAHULUAN

Bank Nagari merupakan Bank Pembangunan Daerah (BPD) Provinsi Sumatera Barat. PT Bank Nagari adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan.Bank Nagari memiliki visi untuk menjadi Bank pembangunan daerah terkemuka dan terpercaya di Indosesia,dan berkomitmen untuk memberikan produk dan layanan terbaik kepada seluruh nasabahnya. Terpercaya memberi makna bahwa bank telah memberikan prinsip-prinsip manajemen perusahaan yang baik,memberikan layanan yang memuaskan,dan akan mematuhi peraturan dengan jujur. Bank Nagari adalah satu-satunya bank milik pemerintah daerah dan juga salah satu bank yang memiliki system perbankan nasional, dan berperan dalam konteks pembangunan ekonomi regional, karena bank pembangunan daerah mampu membuka jaringan pelayanan secara ekonomis, serta menyediakan pembiayaan keuangan pembangunan daerah, yang berguna untuk mendorong peningkatan pertumbuhan perekonomian masyarakat, Khususnya di Kota solok.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai 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

masyarakat. Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yaitu berupa giro, deposito, dan tabungan yang selanjutnya digunakan untuk membantu menjalankan fungsinya sebagai bank. Dana yang telah dihimpun disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Pembiayaan ini berbentuk kredit. (Setiawan & Hasibuan, 2022)(Widiantari et al., 2018) Bank adalah lembaga keuangan yang pencipta uang, pengumpul dana, penyalur kredit, pelaksanaan lalu lintas pembayaran, stabilisator moneter, dan dinamisator pertumbuhan perekonomian.

Pada era digitalisasi seperti sekarang ini, setiap kegiatan manusia tidak terlepas dari pengaruh teknologi yang terus berkembang. Perkembangan teknologi yang sangat terlihat yaitu pada sektor teknologi informasi. Dampak teknologi informasi yang paling banyak terpengaruh yaitu pada sektor ekonomi khususnya yaitu pada sektor perbankan. Pesatnya perkembangan teknologi dan ketatnya persaingan perbankan di Indonesia, membuat perusahaan terus mengeluarkan inovasi dalam pelayanan terhadap nasabah agar dapat bersaing. Inovasi yang ditawarkan oleh sektor perbankan yaitu menciptakan aplikasi mobile banking. Mobile banking yang disediakan oleh perbankan yaitu berupa fasilitas layanan untuk memberikan kemudahan akses serta kecepatan memperoleh informasi keuangan. Mobile banking atau yang juga dikenal sebagai m-banking menggunakan sistem yang memungkinkan penggunanya untuk melihat transaksi finansial dari smartphone atau perangkat mobile wireless lainnya. Pengertian M-Banking menurut (Lieny, 2021) M-Banking merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone.

Mobile banking mencakup layanan yang ditawarkan meliputi fasilitas untuk melakukan transaksi bank dan membayar tagihan, untuk mengelola akun dan untuk mengakses informasi yang tersedia. Penggunaan mobile banking semakin populer di Indonesia karena memiliki beberapa alasan. Pertama, penggunaan mobile banking praktis dan efisien sehingga nasabah tidak perlu melakukan transakasi secara fisik. Dengan mobile banking nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah tanpa harus menganggu aktivitas lain. Nasabah dapat memanfaatkan layanan perbankan dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengorbankan waktu dari pekerjaan mereka. Aplikasi mobile banking yang praktis atau mudah digunakan merupakan suatu cara bagi bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Layanan mobile banking umumnya memiliki fitur yang mudah digunakan dan dipahami, sehingga tidak perlu keahlian khusus untuk menggunakannya. Hal ini tentu dapat memudahkan para nasabah yang kurang paham teknologi menggunakan layanan perbankan melalui perangkat mobile. Dengan kemudahan dalam penggunaannya membuat banyak nasabah tertarik untuk menggunakannya.

Selanjutnya, ketertarikan nasabah tidak hanya dalam kemudahan penggunaan dalam mobile banking tetapi juga dalam segi menghemat waktu. Dengan menggunakan mobile banking nasabah tidak perlu datang lagi ke bank secara fisik untuk melakukan transaksi keuangan. Nasabah dapat melakukan transaksi hanya lewat smartphone dan mengakses aplikasi mobile banking ketika ingin melakukan transaksi. Dengan adanya keuntungan tersebut tentunya nasabah

tidak perlu lagi untuk antri dan berlama-lama di bank. Selain itu, nasabah juga tidak perlu khawatir tentang jam pelayanan bank karena mobile banking dapat diakses seharian tanpa ada batasan waktu. Bagi nasabah yang tinggal jauh dari lokasi bank juga dapat memanfaatkan layanan mobile banking tanpa harus mengorbankan waktunya untuk pergi ke bank. Dengan adanya layanan mobile banking ini tidak hanya menghemat waktu tapi juga menghemat tenaga. Alasan berikutnya, mobile banking menawarkan keamanan dalam bertransaksi. Penggunaan mobile banking memiliki tingkat keamanan yang cukup tinggi biasanya dilengkapi dengan fitur keamanan yang cukup baik, seperti kode PIN, fingerprint, dan pengenalan wajah. Hal ini dapat menjaga keamanan transaksi perbankan pengguna dari aksi kejahatan seperti pencurian kartu ATM atau skimming.

Namun, beberapa orang masih ragu untuk menggunakan layanan ini karena khawatir keamanan informasi pribadi mereka yang terancam. Dalam mengatasi keraguan dalam penggunaan mobile banking, nasabah harus menggunakan smartphone mereka sendiri untuk mengakses rekening bank mereka. Untuk mengakses mobile banking pasti ada proses otentikasi ganda dan enkripsi data nasabah. Hal ini dapat mengurangi resiko penipuan dan kebocoran data yang dapat terjadi pada transaksi keuangan yang dilakukan langsung ke bank. Keamanan pada pengunaan mobile banking merupakan prioritas dalam pengembangan dan penerapan teknologi. Untuk meningkatkan keamanan penggunaan mobile banking, nasabah juga harus dibekali dengan literasi digital dan persepsi terkait keamanan penggunaan mobile banking. Semakin tinggi kesadaran nasabah tentang keamanan penggunaan mobile banking maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan penggunaan mobile banking. Hal ini dapat menunjukkan bahwa edukasi tentang keamanan mobile banking dapat meningkatkan efektivitas penggunanya.

Kemudian, penggunaan mobile banking juga banyak diminati karena aplikasi mobile banking gratis. Aplikasi yang disediakan oleh bank ini tidak ada dipungut biaya sedikitpun. Oleh karena itu, banyak nasabah yang menggunakan mobile banking, selain praktis digunakan mobile banking juga tidak memungut biaya tambahan dari nasabah. Aplikasi yang disediakan gratis menyebabkan nasabah tidak pikir panjang untuk menggunakan mobile banking. Tugas akhir ini menggunakan Bank Nagari sebagai objek pembahasannya. Bank Nagari sudah meluncurkan produk berbasis teknologi yang hampir serupa dengan Mobile Banking yaitu Nagari Cash Management, Nagari Digital Masjid, QRIS, dan Nagari Mobile Banking. Layanan Nagari Cash Management bisa dimanfaatkan oleh nasabah personal maupun nasabah corporate yang sudah bisa digunakan semenjak tahun 2018. Layanan Nagari Digital Masjid yaitu layanan yang ditujukan kepada masjid guna untuk membuka sumbangan atau infaq, yang mana jika ada orang yang ingin bersedekah dan melihat proses pembangunan masjid bisa melalui layanan ini. Layanan QRIS merupakan layanan transaksi cukup hanya melakukan scan pada barcode. Selanjutnya, juga ada layanan Nagari Mobile Banking yaitu pelayanan digital Bank Nagari yang sudah setara dengan bank lainnya.

Nagari Mobile Banking salah satu aplikasi digital perbankan yang diluncurkan oleh Bank Nagari untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke bank. Aplikasi ini sudah memiliki keamanan yang terjamin karena sudah menggunakan kata sandi dan pin untuk bisa mengaksesnya. Nagari Mobile Banking dapat diperoleh oleh nasabah secara gratis pada appstore untuk pengguna apple dan google playstore untuk pengguna android. Untuk penggunaan aplikasi Nagari Mobile Banking dapat digunakan dengan mudah oleh semua kalangan nasabah karena fitur yang ditawarkan pada aplikasi ini sangat sederhana. Namun sekarang mobile banking bank nagari berubah nama menjadi Ollin By Nagari. Ollin adalah aplikasi ini menawarkan berbagai fitur canggih dalam pengelolaan transaksi keuangan nasabah. "Ollin Nagari merupakan sebuah superapps Bank Nagari yang menyediakan berbagai layanan transaksi untuk nasabah berbasis ponsel cerdas," ucap Gusti Candra selaku kepala bank nagari. Aplikasi OLLIN by Nagari kini menghadirkan fitur pembukaan rekening online yang memungkinkan Anda untuk membuka rekening bank langsung dari ponsel. Cukup dengan mengisi formulir, mengunggah dokumen identitas, dan melakukan verifikasi, Anda bisa memiliki rekening baru dalam hitungan menit tanpa perlu ke cabang.

METODE PENELITAN

Metode Pengumpulan Data

Studi Lapangan *(field research)*

yaitu penelitian yang di lakukan dengan metode membaca dan mempelajari karya tulis yang berkaitan dengan tantangan yang menjadi target penelitian.

Studi ke Perpustakaan *(Library Research)*

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan pengumpulan data di lapangan melibatkan pengumpulan data langsung ke perusahaan yang di pilih sebagai objek penelitian. Penulis menggunakan teknik wawancara untuk mengumpulkan informasi yang di butuhkan.

Metode Analisa Data

Dalam menganalisis data pernerapan ollin by nagari, penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan dan menyajikan data yang di peroleh selama penelitian, memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas aplikasi dalam melancarkan transaksi keuangan. Analisis deskriptif mencakup langkah langkah seperti pengumpulan data, pengolahan, dan penyajian dalam bentuk grafik untuk memudahkan pemahaman. Dengan itu, peneliti dapat mengidentifikasi pola dan karakteristik yang relavan dari data yang di teliti.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pengertian Mobile Banking Ollin

Menurut (Dewi, 2017), m-banking adalah fasilitas yang diberikan oleh bank dan penyedia jasa untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi keuangan dan nonkeuangan. Menurut (Djuarni & Ratnasari, 2022), m-banking adalah fasilitas perbankan yang menggunakan komunikasi bergerak seperti ponsel

dan memiliki fasilitas yang hampir sama dengan ATM, kecuali mengambil uang tunai. Ollin by Nagari adalah aplikasi perbankan digital dari Bank Nagari. Aplikasi ini dapat digunakan untuk berbagai transaksi perbankan, seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo. Ollin by Nagari merupakan inovasi terbaru dari Bank Nagari untuk meningkatkan layanan perbankan digital. Nasabah dapat mengakses aplikasi ini kapan pun dan di mana pun. Mobile banking merupakan suatu fasilitas perbankan yang berfungsi untuk dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam beraktifitas khususnya transaksi perbankan dengan tidak hadir langsung (on the sprot) selain pengambilan uang tunai. Keunggulan yang dimiliki Mobile banking yakni nasabah bisa melakukan aktifitas transaksi dimanapun dan kapanpun. (Diningrat et al., 2019).

Fungsi Mobile Banking Ollin

Ollin by Nagari adalah aplikasi perbankan dari Bank Nagari yang berfungsi untuk berbagai transaksi perbankan. Aplikasi Ollin by Nagari kini menghadirkan fitur pembukuan rekening online yang memungkinkan anda untuk membuka rekening bank langsung dari ponsel. Cukup dengan mengisi formulir, mengunggah dokumen identitas, dan melakukan verifikasi, Anda bisa memiliki rekening baru dalam hitungan menit tanpa perlu ke cabang. Adapun Fungsi Ollin by Nagari Adalah Sebagai Berikut; 1. Pembelian multy biller (token listrik, pulsa HP, paket data, dan lainnya), 2. Pembukaan rekening online: Buka rekening bank baru tanpa harus datang ke cabang, 3. Transfer: Transfer uang antarbank, antar rekening, dan penagihan akun virtual, 4. Pembayaran: Bayar tagihan listrik, telepon, PDAM, TV berlangganan, dan lainnya, 5. Beli: Beli pulsa, paket data, token listrik, voucher telepon prabayar, dan top up dompet digital, 6. Tarik tunai tanpa kartu: Tarik tunai tanpa harus membawa kartu ATM, 7. QRIS Bank Nagari: Bayar belanja non tunai, 8. Top up dompet digital: Top up dompet digital seperti Go-Pay, 9. Cek histori rekening: Cek riwayat transaksi rekening tanpa harus ke cabang, 10. Biometric fingerprint: Login lebih aman dengan sidik jari

Tujuan Penggunaan Ollin By Nagari

Tujuan Ollin by Nagari adalah untuk memberikan kemudahan bagi nasabah Bank Nagari dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Mobile Banking Ollin by Nagari dikembangkan oleh Bank Nagari dengan tujuan utama untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara digital. Berikut adalah beberapa tujuan spesifik dari aplikasi ini:

a. Mempermudah Akses Layanan Perbankan
b. Meningkatkan Inklusi Keuangan
c. Mendukung Digitalisasi Sistem Perbankan
d. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Unsur-Unsur Ollin By Nagari

Tujuan Ollin by Nagari adalah untuk memberikan kemudahan bagi nasabah Bank Nagari dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Mobile Banking Ollin by Nagari dikembangkan oleh Bank Nagari dengan tujuan utama untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara digital. Berikut adalah beberapa tujuan spesifik dari aplikasi ini:

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 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. Secara keseluruhan, Mobile Banking Ollin by Nagari bertujuan untuk mempercepat kemajuan teknologi perbankan di Sumatera Barat, meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan, dan mendukung pertumbuhan ekonomi digital di daerah tersebut.

Perkembangan M-banking Bank Nagari

Pada tahun 1996, Bank Nagari mengubah namanya dari BPD Sumatera Barat menjadi Bank Nagari. Pada tahun 2006, Bank Nagari berubah bentuk badan hukumnya dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas. Bank Nagari memiliki Unit Bisnis Syariah dan status sebagai Bank Devisa. Bank Nagari memiliki layanan mobile banking yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Bank nagari sekarang mengubah nama bank nagari mobile menjadi ollin by nagari dan mengembangkan serta memunculkan fitur fitur baru yang lebih memudahkan dan memanjakan nasabah.

Fitur-Fitur Yang Ada Pada Ollin By Nagari

a. Pendaftaran Mudah, hanya melalui mesin ATM dan Aktifasi melalui kantor Bank,
b. Dapat diakses menggunakan Smart Phone berbasis Android dan iPhone,
c. Aplikasi dapat didownload melalui Play Store di Goole Play dan App Store**,**
d. Terdapat menu favorit untuk menyimpan transaksi yang sering dilakukan**,**
e. Nasabah tidak perlu lagi mendaftarkan rekening tabungan sumber dana transaksi, karena otomatis rekening yang dapat dijadikan sumber dana bisa digunakan untuk bertransaksi,
f. Terdapat PIN disetiap transaksi untuk keamanan transaksi Ollin by Nagari

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:

1. Kemudahan Akses Layanan Perbankan,

2. Keamanan Transaksi yang Terjamin,
3. Kemudahan Tarik Tunai Tanpa Kartu,
4. Peningkatan Inklusi Keuangan,
5. Kemudahan Pembukaan Rekening Online**,**
6. Transaksi Real-Time dan Hemat Biaya.

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

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*),

b. Manfaat yang Dirasakan (*Perceived Usefulness*),

c. Keamanan (*Perceived Security*),

d. Risiko (*Perceived Risk*),

e. Kemampuan Akses (*Access to Technology*)**,**

f. Kepercayaan (*Trust*)

Penerapan Sistim Ollin dalam Transaksi Keuanagan Pada Bank Nagari Cabang Solok

Penerapan M-Banking Ollin dalam meningkatkan jasa dan layanan PT. Bank Nagari Cabang solok dalam rangka PT. Bank Nagari Cabang Solok merupakan produk keuangan dalam bentuk perbankan yang dimiliki oleh pemerintah Sumatera barat. Dengan semakin meningkatnya persaingan perbankan, untuk itu PT. Bank Nagari Cabang Solok juga melakukan inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya dalam bentuk M-Banking Ollin. Fitur ini dapat membantu dalam memudahkan nasabah bertransaksi baik transaksi keuangan maupun transaksi non keuangan, dengan adanya fitur M-Banking ini diharapkan nasabah lebih mobile dalam bertransasi tanpa harus datang kekantor maupun gerai ATM. Berikut ini upaya peningkatan layanan melalui fitur-fitur Ollin by Nagari.

1. Nagari Info, Dengan adanya fitur ini PT. Bank Nagari Cabang Solok memberikan pelayanan dan kemudahan bagi setiap nasabahnya untuk mengetahui jumlah saldo yang ada dalam rekening nasabah, sehingga nasabah dapat melakukan akses dengan mudah dan cepat untuk mengetahui info saldo rekening dimanapun dan kapanpun. Selain itu nasabah juga dapat mengetahui informasi-informasi atas transaksi yang telah dilakukan nasabah.
2. Nagari QR, Nagari QR merupakan produk atau fitur terbaru yang baru diluncurkan oleh PT. Bank Nagari awal tahun 2020, fitur ini diharapkan dapat mempermudah nasabah dalam melakukan pembayaran dan transfer melalui scan kode batang sehingga transaksi pembayaran dan transfer dapat dilakukan dengan cepat dan aman. Selain ini PT. Bank Nagari Cabang Solok juga telah bekerja sama dengan berbagai macam fintech dan marcant guna memperluan jangkauan transaksi seperti pembayaran adira finance dan lainya. Dengan

adanya fitur ini diharapkan nasabah terus meningkatkan jumlah transaksinya dengan mengunakan Ollin byNagari.

3. Nagari Transfer, PT. Bank Nagri Cabang Solok terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada setiap nasabahnya, tidak terkecuali dalam mempermudah nasabah dalam melakukan transfer, baik transfer kepada sesama rekening Nagari maupun rekening bank lainya, dengan adanya fitur Nagari Transfer ini, nasabah dapat melakukan transfer dengan kapanpun dan dimanapun dengan cepat.
4. Nagari Admin, Nagari admin merupakan salah satu fitur yang terdapat pada Ollin by Nagari, fitur ini dapat digunakan untuk membantu nasabah memperoleh bukti atas transaksi yang telah dilakukan dan mengirim bukti tersebut kepada pihak lain sebagai bukti bahwa transaksi telah berhasil dilakukan, selain itu dalam fitur Nagari Admin ini, nasabah juga dapat melakukan penggantian PIN dan Kode Akses untuk menjaga keamanan akun Ollin by Nagari Nasabah dari penyalahgunaan pihak yang tidak bertanggung jawab. Dengan adanya fitur ini nasabah lebih merasa aman dalam menggunakan Ollin by Nagari.

Hambatan Dalam Menggunakan Ollin By Nagari

Berikut ini kendala-kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan Nagari M-Banking sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kemampuan nasabah dalam menggunakan M-Banking Kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas M-Banking sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (Gaptek). Nasabah sering bertanya kepada customer service karena ketidak pahaman mereka dalam penggunaan aplikasi pada ponsel dalam melakukan transaksi melalui M-Banking sehingga para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang atau ATM.
2. Butuh smartphone canggih untuk menggunakan M-Banking Agar Nagari M-Banking dapat digunakan, maka dibutuhkan perangkat atau smartphpone yang canggih. Banyaknya nasabah Bank Nagari di daerah terpencil, yang mana belum semua nasabah menggunakan smartphone, sehingga nasabah tidak bisa menggunakan M-Banking dan lebih memilih untuk datang langsung ke Bank Nagari atau ATM untuk bertransaksi.
3. Jaringan yang harus sesuai dengan provider yang terdaftar Nasabah yang berada di daerah sulit untuk mengakses jaringan seperti di pedesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu. Hal tersebut yang menyebabkan nasabah pada Bank Nagari lebih memilih untuk tidak menggunakan aplikasi M-Banking yang mampu menghambat segala aktivitas bertransaksi dan dapat beresiko seperti cybercrime, selain itu ketika provider yang didaftarkan tidak memiliki paket data atau pulsa maka M-Banking tidak dapat diakses dengan menggunakan provider lain.
4. Kurang lengkap dan luasnya fitur yang tersedia Masih terbatasnya fitur yang disediakan oleh Ollin by Nagari, seperti sistim sering eror, menu e-commerce tidak lengkap, tidak ada menu pembelian tiket kreta api, sehingga nasabah tidak dapat mengetahui dengan seksama dana yang masuk maupun keluar

selama beberapa bulan terakhir dan Ollin by Nagari belum menyediakan fitur RDN yaitu fitur yang memungkinkan nasabah yang memiliki rekening pada perusahaan sekuritas untuk melakukan akses kepada rekening tersebut.

5. Tingkat keamanan yang belum sempurna Banyak kasus penipuan atau cybercrime yang terjadi akibat penggunaan MBanking, jaringan M-banking yang terkoneksi langsung dengan internet, memudahkan para hacker untuk menduplikasi data nasabah, sehingga menggunakan data nasabah untuk keperluan pribadinya bahkan menguras habis dana yang ada di rekening nasabah, serta ketika perangkat atau smartphone nasabah yang di dalamnya terinstal aplikasi M-Banking hilang atau dicuri, maka semakin memudahkan para hacker atau pihak yang tidak bertanggung jawab dalam mengkases data nasabah. Belum adanya sistem keamanan yang berlapis memungkinkan kasus penipuan atau cybercrime akan terus terjadi.
6. Dikenakan biaya tambahan Ketika nasabah akan mendaftarkan rekening baru untuk keperluan transfer dana, maka nasabah akan dikenakan biaya SMS, hal ini akan dapat menyulitkan nasabah ketika nasabah hendak melakukan transefer dana segera tetapi tidak memiliki pulsa. Beberapa hambatan lain yang sering terjadi dalam penggunaan Mobile Banking di anataranya:
   a. Aplikasi mobile banking tidak dapat digunakan pada waktu tertentu,
   b. Menu transakti tidak lengkap,
   c. Masalah kinerja aplikasi,
   d. Masalah keamanan, seperti pencurian perangkat dan akses tidak sah,
   e. Masalah perlindungan data pribadi,
   f. Masalah kebocoran data nasabah,
   g. Masalah penyalahgunaan teknologi.

Solusi Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Menggunakan Ollin by Nagari

1. Restart ponsel,
2. Periksa pengaturan penggunaan data,
3. Memperbarui aplikasi mobile banking,
4. Menggunakan koneksi internet yang aman,
5. Mengaktifkan two-factor authentication,
6. Berhati-hati terhadap pesan dan panggilan yang mencurigakan,
7. Menggunakan aplikasi mobile banking resmi,
8. Melindungi passwod dan Tidak membagikan kode OTP,
9. Tidak bertransaksi dengan wi-fi publik

Tingkat Pertumbuhan Mobile Banking Oliin By Nagari Pada PT. Bank Nagari Sumatera Barat

Peningkatan infrastruktur teknologi dan digital kini menjadi keharusan. Tak terkecuali di dunia perbankan, seperti transformasi yang dilakukan oleh PT Bank Nagari, di usia yang ke 62 tahun bank kebanggan orang minang ini terus melaju dengan digitalisasi. Tak heran, semakin laju dalam digitalisasi, Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat ini diganjar dengan berbagai prestasi yang sangat bergengsi. Sebut saja yang baru-baru ini, Bank Nagari meraih *Top Digital Awards* 2023 dari majalah ItWorks. Tentu ini bukti inivasi Bank Nagari semakin percaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan institusi. 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 dipakai masyarakat Sumatera Barat sudah banyak memakai apllikasi tersebut pada table dibawah ini:

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

No	Tahun	Jumlah Pengguna Ollin
1	2023	214.492
2	2024	366.153

Sumber: Bank Nagari

Berdasarkan Tabel 1 di atas pengguna ollin di Sumatera Barat pada tahun 2023 ke 2024 meningkat sebesar 70 %, dalam hal dapat kita lihat ollin di Sumatera Barat mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Seiring berjalan nya waktu pengguna ollin di Sumatera Barat akan terus meningkat dari tahun-tahun. Aplikas 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 Oliin Pada PT. Bank Nagari Cabang Solok

Berikut adalah tabel pertumbuhan pengguna ollin di Kota Solok

Tabel 2
Pengguna Mobile Banking Ollin Bank Nagari Cabang Solok Tahun 2024

Bulan	Jumlah
Januari	1.879
Februari	2.468
Maret	2.821
April	3.211
Mei	3.509
Juni	3.812
Juli	4.290
Agustus	4.434
September	4.806
Oktober	5.342
November	5.662
Desember	5.983

Sumber: Bank Nagari Cabang solok

Dari table 2 diatas dapat kita simpulkan bahwa pengguna Aplikasi mobile banking Ollin cabang Solok tahun 2024 meningkat dari bulan ke bulan.

Peningkatan pengguna Ollin yang terjadi pada bulan Januari-Februari sebesar 31%, periode Februari-Maret meningkat sebasar 14%, periode Maret-April meningkat sebesar 13%, pada periode April-Mai meningkat sebesar 9%, pada periode Mai-Juni mengalami peningkatan sebesar 8%, pada periode Juni-Juli mengalami peningkatan sebesar 12%, pada periode Juli-Agustus mengalami peningkatan sebesar 3%, pada periode Agustus-September mengalami peningkatan sebesar 8%, pada periode September-Oktober mengalami peningkatan sebesar 11%, pada periode Oktober-November mengalami peningkatan sebesar 5% dan pada periode November-Desember mengalami peningkatan sebesar 5%. Penggunaan aplikasi Mobile Banking Ollin by Nagari banyak diminati oleh para nasabah Bank Nagari Kota Solok karena, Ollin by Nagari hadir sebagai solusi perbankan modern, menawarkan berbagai fitur unggulan seperti transfer murah melalui BI-Fast, pembayaran QRIS, top-up game, pembelian tiket pesawat dan hotel, hingga pembukaan rekening tabungan secara online.

Maka dari itu data diatas membuktikan bahwa pengguna ollin bertambah dari bulan ke bulan. Dengan pengguna yang semakin bnyak ini PT Bank Nagari mampu membuktikan bahwa yang menggunakan Ollin by nagari akan terbantu dalam segala transaksi dengan cepat. Sehingga perkembangan Ollin by Nagari berkembang pesat di setiap daerah-daerah di Sumatera Barat khusus nya di daerah Kota Solok. Rata-rata penggunan mobile banking yang lama yaitu Nagari Mobile sudah beralih menggunakan Ollin by nagari karena fitur terbaru yang ada apa aplikasi Ollin by Nagari tersebut. Sehingga dapat dipastikan pengguna Ollin akan terus bertambah seiring berjalan nya waktu

SIMPULAN

Kesimpulan dari Pengembangan M-Banking Bank Nagari menjadi Ollin by Nagari merupakan langkah strategis dalam mendukung transformasi digital perbankan. Aplikasi ini hadir dengan fitur yang lebih lengkap dibandingkan versi sebelumnya, seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, top-up e-wallet, serta sistem keamanan yang lebih baik. Secara umum, nasabah menyambut baik kehadiran Ollin by Nagari karena kemudahan akses dan layanan yang lebih cepat, meskipun masih terdapat tantangan seperti adaptasi teknologi dan kendala teknis. PT. Bank Nagari Kantor Cabang Solok berperan penting dalam sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi ini, terutama dalam membantu nasabah mengatasi kendala yang dihadapi. Namun, tantangan utama dalam implementasi Ollin by Nagari meliputi jaringan, kesadaran digital nasabah, serta persaingan dengan layanan mobile banking dari bank lain. Oleh karena itu, Bank Nagari perlu terus berinovasi, meningkatkan infrastruktur teknologi, serta memperkuat strategi pemasaran dan edukasi. Secara keseluruhan, pengembangan Ollin by Nagari merupakan langkah positif dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan digital. Dengan dukungan infrastruktur yang baik dan pelayanan optimal, aplikasi ini berpotensi besar meningkatkan kepuasan nasabah serta daya saing Bank Nagari di era digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

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

DAFTAR PUSTAKA

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.

Anwar, S. ., Marlius, D., & Hidayat, H. (2024). Keputusan Pembelian Paket Kartu Data Telkomsel Dilihat dari Bauran Promosi. *Jurnal Ekobistek*, *13*(4), 264–271.

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.

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.

Dewi, N. L. A. R. (2017). Analisis Sistem Dan Prosedur Pemberian Kredit Usaha Rakyat Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Kredit Pada Pt.Bank Rakyat Indonesia Cabang Sangsit. *Jurnal Akuntansi Profesi*, *8*(1), 12. https://doi.org/10.23887/jap.v8i1.21016

Diningrat, M. S. M., W.A, B. S., & Henderi, H. (2019). Evaluasi Penerimaan Aplikasi Mobile Banking BNI Terhadap Minat Nasabah Menggunakan UTAUT. *Jurnal Informa : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, *5*(4), 9–13. https://doi.org/10.46808/informa.v5i4.132

Djuarni, W., & Ratnasari, R. (2022). Implementasi Prinsip 5C Dalam Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit Pada Nasabah. *Ar-Rihlah : Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, *2*(2), 99. https://doi.org/10.35194/arps.v2i2.2626

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.

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.

Lieny, L. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kenyamanan, dan Kepercayaan Terhadap Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking di BCA Pangkalpinang. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Keuangan, STIE-IBEK*, *8*(2), 56–62. https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1122

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.

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.

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.

Setiawan, M. A., & Hasibuan, R. A. (2022). Mechanism and Implementation of Murabahah Agreement on Motorcycle Financing for ASN Bank Sumut Syariah KCPS Hm Yamin. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Bisnis Digital*, *1*(2), 75–82. https://doi.org/10.37676/jambd.v1i2.2274

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.

Widiantari, N. M. D., Suwendra, I. W., & Yudiaatmaja, F. (2018). Pengaruh Penilaian Kredit terhadap Keputusan Pemberian Kredit pada BPR. *Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, *9*(2005), 71–78. https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMI/article/download/38240/18980/90349