

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tematik, analisis sentimen, dan analisis hubungan antar variabel, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerimaan dan penggunaan *Super App Ollin by Bank Nagari* dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu kesiapan teknologi, persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan syariah. Keempat faktor tersebut saling berkaitan dan membentuk pengalaman nasabah dalam mengadopsi layanan perbankan digital syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin siap nasabah dalam menggunakan teknologi digital, semakin besar manfaat yang mereka rasakan dari penggunaan aplikasi *Ollin* dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Kesiapan teknologi yang baik mendorong nasabah untuk memanfaatkan fitur aplikasi secara optimal, sehingga meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kecepatan transaksi. Temuan ini menegaskan bahwa kesiapan digital menjadi fondasi utama dalam membangun persepsi manfaat terhadap layanan perbankan berbasis aplikasi.

Analisis sentimen menunjukkan bahwa mayoritas nasabah memberikan tanggapan positif terhadap *Super App Ollin*, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan keamanan transaksi. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil nasabah yang menyampaikan pengalaman kurang positif terkait stabilitas sistem dan kejelasan fitur syariah. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek teknis dan transparansi nilai syariah tetap menjadi perhatian penting dalam menjaga kepercayaan pengguna. Penelitian ini juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan berperan dalam memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan digital Bank Nagari Syariah. Ketika aplikasi mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan memberikan rasa aman, nasabah cenderung memiliki keyakinan yang lebih tinggi terhadap integritas sistem serta kepatuhan syariah layanan yang digunakan. Kepercayaan syariah terbukti menjadi faktor penentu dalam keberlanjutan penggunaan aplikasi dan pembentukan loyalitas nasabah.

Lebih lanjut, temuan penelitian menegaskan bahwa perilaku adopsi teknologi pada nasabah bank syariah tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan rasional seperti manfaat dan kemudahan, tetapi juga oleh nilai-nilai spiritual, religiusitas, dan keyakinan terhadap prinsip syariah. Oleh karena itu, penerapan model penerimaan teknologi dalam konteks perbankan syariah perlu memasukkan dimensi kepercayaan syariah dan nilai keislaman agar mampu menjelaskan perilaku konsumen Muslim secara lebih komprehensif. Secara keseluruhan, keberhasilan transformasi digital Bank Nagari melalui *Super App Ollin* ditentukan oleh kemampuan bank dalam mengintegrasikan inovasi teknologi dengan nilai-nilai syariah. Ketika aspek teknis seperti keamanan, efisiensi, dan kemudahan penggunaan selaras dengan prinsip amanah dan *masalah*, penerimaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, sekaligus mendukung penguatan inklusi keuangan syariah di tingkat daerah.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan lokasi penelitian, di mana data diperoleh hanya dari informan nasabah Bank Nagari Cabang Syariah Padang. Penelitian ini belum mencakup Bank Nagari Cabang Syariah lain di wilayah Sumatera Barat, sehingga temuan yang dihasilkan bersifat kontekstual dan merefleksikan karakteristik serta pengalaman nasabah pada cabang tersebut. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh Bank Nagari Syariah di tingkat provinsi. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui analisis tematik dan analisis sentimen berbasis data naratif. Meskipun pendekatan ini efektif untuk menggali persepsi nasabah secara mendalam, keterkaitan antar tema yang dihasilkan bersifat konseptual dan tidak dimaksudkan untuk menunjukkan hubungan sebab akibat. Proses pengkodean data juga bergantung pada konsistensi peneliti, sehingga unsur subjektivitas tidak sepenuhnya dapat dihindari.

Dari sisi waktu, penelitian ini bersifat potong lintang (*cross-sectional*) dan hanya menggambarkan persepsi nasabah pada periode tertentu. Selain itu, penelitian ini berfokus pada perspektif nasabah dan belum melibatkan pandangan

manajerial internal bank. Keterbatasan ini membuka ruang bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan lokasi, waktu, dan perspektif agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai adopsi perbankan digital syariah.

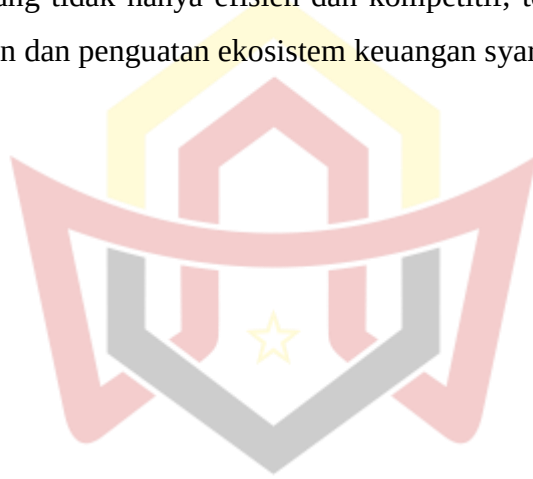
5.3 Saran

Hasil penelitian yang mengkaji kesiapan teknologi, persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan nasabah terhadap *Super App Ollin by Bank Nagari* menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dibentuk oleh keterpaduan antara kualitas teknologi dan nilai-nilai syariah. Oleh karena itu, Bank Nagari disarankan untuk memprioritaskan peningkatan stabilitas dan kecepatan aplikasi, mengingat temuan penelitian memperlihatkan bahwa aplikasi yang andal dan responsif secara langsung meningkatkan persepsi manfaat serta kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berperan penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan digital syariah. Sejalan dengan temuan tersebut, Bank Nagari perlu terus menyederhanakan tampilan antarmuka, memperjelas navigasi fitur, serta memastikan konsistensi pengalaman pengguna di seluruh layanan aplikasi. Kemudahan operasional yang dirasakan nasabah terbukti mendorong keyakinan terhadap keamanan sistem dan kepatuhan layanan terhadap prinsip syariah.

Selain aspek teknis, hasil penelitian menegaskan bahwa kepercayaan nasabah tidak hanya dibentuk oleh manfaat fungsional, tetapi juga oleh persepsi kesesuaian layanan dengan nilai-nilai syariah. Oleh karena itu, Bank Nagari disarankan untuk memperkuat dan memperjelas fitur-fitur syariah, seperti transparansi akad dalam transaksi digital serta optimalisasi layanan zakat, infak, sedekah, wakaf digital, dan Nagari Digital Masjid (NDM). Penguatan fitur berbasis nilai ini relevan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi kepercayaan syariah menjadi faktor kunci dalam keberlanjutan penggunaan aplikasi.

Hasil analisis juga menunjukkan adanya variasi tingkat literasi digital dan pemahaman syariah di kalangan nasabah. Oleh karena itu, Bank Nagari

disarankan untuk meningkatkan strategi edukasi dan komunikasi digital yang berkelanjutan, baik melalui aplikasi, media sosial, maupun pendampingan langsung, agar nasabah dapat memahami fitur aplikasi secara optimal serta nilai-nilai syariah yang melekat dalam setiap layanan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pengembangan *Super App Ollin* tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi juga oleh kemampuan Bank Nagari dalam mengintegrasikan efisiensi sistem, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan syariah. Dengan menjadikan hasil penelitian ini sebagai dasar pengambilan keputusan, Bank Nagari diharapkan mampu mengembangkan layanan digital yang tidak hanya efisien dan kompetitif, tetapi juga berorientasi pada kemaslahatan dan penguatan ekosistem keuangan syariah daerah.



UIN IMAM BONJOL
PADANG