

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Standar Operasional prosedur (SOP) Customer Service dalam mendukung kinerja Customer Service di Bank bjb Syariah KCP Jatibarang, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi SOP Customer Service: Penerapan SOP di Bank BJB Syariah KCP Jatibarang telah berjalan efektif sesuai dengan teori George C. Edwards III. Hal ini terlihat dari Komunikasi instruksi pusat yang jelas, Sumber Daya staf yang kompeten, Disposisi (sikap) pelaksana yang berkomitmen tinggi pada etika syariah, serta Struktur Birokrasi yang sistematis meskipun aturan ditetapkan secara sentral dari kantor pusat.
2. Dampak dan Mekanisme Pengawasan: Implementasi SOP berdampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi kinerja staf dan tingkat kepuasan nasabah yang merasa lebih dihargai. Keberhasilan dampak ini didukung oleh mekanisme pengawasan yang kuat dari pimpinan KCP, dan Supervisor Operasional melalui aplikasi Siwaskat dan proses otorisasi fisik, yang berfungsi sebagai alat kontrol untuk meminimalkan risiko kesalahan prosedur.
3. Kendala dan Upaya Mengatasi: Kendala utama dalam implementasi SOP adalah keterbatasan waktu saat terjadi lonjakan nasabah (antrian panjang). Upaya mengatasinya dilakukan dengan menerapkan skala prioritas (mendahulukan verifikasi keamanan data), penyesuaian gaya komunikasi yang lebih luwes kepada warga lokal, serta bimbingan rutin (coaching) dari Pimpinan KCP, dan Supervisor agar kualitas pelayanan tetap stabil.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa implikasi yang dapat diambil, yaitu:

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memperkuat teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III yang menekankan pentingnya komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam keberhasilan implementasi SOP. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SOP dalam konteks perbankan syariah juga relevan dan sejalan dengan teori tersebut.

2. Implikasi Praktis

Penelitian ini memberikan gambaran nyata bahwa implementasi SOP Customer Service yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja staf serta kepuasan nasabah. Oleh karena itu, pihak bank perlu terus menjaga konsistensi penerapan SOP serta memperkuat sistem pengawasan agar kualitas pelayanan tetap optimal. Selain itu, fleksibilitas dalam menghadapi kondisi lapangan, seperti lonjakan nasabah, juga menjadi hal penting tanpa mengabaikan standar yang ada.

3. Implikasi Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Bank BJB Syariah KCP Jatibarang dalam menyusun kebijakan yang lebih adaptif, terutama dalam mengatasi kendala operasional seperti keterbatasan waktu pelayan. Penyesuaian strategi pelayanan yang mempertimbangkan karakteristik nasabah lokal juga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan ke depan.

C. Saran

1. Kepada pihak Bank bjb Syariah KCP Jatibarang Diharapkan dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap penerapan SOP, khususnya pada tahapan pelayanan, agar pelayanan tetap efektif dan fleksibel tanpa mengurangi standar yang telah ditetapkan.
2. Customer Service diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas komunikasi dan sikap pelayanan kepada nasabah, sehingga SOP yang diterapkan tidak hanya bersifat prosedur, tetapi juga memberikan rasa nyaman bagi nasabah.
3. Bagi Peneliti, Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih dalam mengenai faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan, dengan menggunakan pendekatan atau metode penelitian yang berbeda.

