

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan maka dapat disajikan beberapa kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

- 5.1.1 Dalam pengiriman barang sesuai perjanjian yang sah yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan . syarat dalam perjanjian pengiriman barang pada perusahaan PT JNE adalah dengan mengisi AWB (*air waybill*)cannot, yaitu form pengisian pengiriman barang. *Air waybill* harus di isi dengan nama dan alamat yang lengkap, jelas, benar dan terbaca agar barang atau dokumen yang akan dikirim bias sampai ke tempat yang dituju.
- 5.1.2. Tanggung jawab pengiriman barang-barang yang tidak selamat/rusak yaitu mengganti kerugian kepada pemilik barang berupa penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman. Namun bila barang yang akan dikirim masuk dalam kategori bernilai tinggi, penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam polis asuransi atau penggantian kerugian dibayar dengan barang yang sama. Premi asuransi dibayar sendiri oleh pengirim. Apabila perusahaan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka ia dapat dibebaskan dari tuntutan penggantian kerugian.
- 5.1.3. Perusahaan PT JNE sudah menerapkan tanggung jawab dan sikap adil sesuai dengan hukum ekonomi islam, karena rasa tanggung jawabnya yang sudah sesuai nilai-nilai dan ketentuan yang telah diterapkan dalam islam.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pengamatan penulis mengenai pengiriman barang PT JNE , maka adapun saran yang ingin penulis sampaikan sebagai berikut:

- 5.2.1 Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat konsumen kepada PT JNE guna meningkatkan penggunaan jasa yang lebih banyak lagi, dengan adanya membuat konsumen merasa nyaman di dalam kantor pada saat konsumen membawa barang untuk dikirim dan staf yang ada di PT JNE harus lebih ramah dan bermasyarakat. Agar konsumen dengan senang hati menggunakan jasa pada perusahaan PT JNE.
- 5.2.2 untuk memudahkan konsumen melakukan kritik baiknya JNE menggunakan kotak saran dengan pertimbangan pendapat para kosnumen, karena sebagian besar konsumen tidak dapat menyampaikan pendapat atau keluhan secara langsung ini juga sebagai bahan evaluasi kepada JNE dalam melakukan tugsnya.
- 5.2.3 Peneliti menyadari bahwa kekurangan dalam penulisan, maka diharapkan untuk meneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan mengukur dari segi aspek yang berbeda dan tinjauan yang berbeda.