

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang penulis lakukan tentang respon mahasiswa UIN Suska Riau terhadap jasa pengiriman JNE ditinjau menurut Ekonomi Islam. Maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Respon mahasiswa UIN Suska Riau terhadap jasa pengiriman JNE, menurut mahasiswa UIN Suska Riau penampilan petugas jasa pengiriman JNE dalam melayani pelanggan sangat rapi, JNE telah memberikan pelayanan sesuai dengan estimasi yang telah dijanjikan, responden tidak pernah terlambat dalam serah terima barang, responden setuju bahwa petugas jasa pengiriman JNE menanggapi komplain dengan cepat, JNE sangat membantu dalam pengiriman dan penerimaan barang dari luar daerah, kinerja petugas jasa pengiriman JNE telah sesuai dengan harapan, petugas jasa pengiriman JNE ramah dalam melayani pelanggan, JNE telah meletakkan tarif sesuai dengan standar tarif yang telah ditetapkan, JNE dapat menjamin keamanan dokumen rahasia hingga sampai tujuan, ada terdapat gerai jasa pengiriman JNE dilingkungan mahasiswa UIN Suska Riau, prosedur pelayanan yang dijelaskan oleh petugas jasa pengiriman JNE mudah dipahami, petugas jasa pengiriman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

JNE merespon semua keluhan dan kebutuhan pelanggan dengan baik. Namun terdapat beberapa kendala yang harus ditingkatkan lagi oleh pihak jasa pengiriman JNE tersebut, seperti keramahan pihak kurir JNE saat terjadi keterlambatan. Penepatan janji sesuai akad pengiriman yang telah disepakati.

2. Pandangan Ekonomi Islam mengenai jasa pengiriman JNE yaitu tidak bertentangan dengan prinsip ekonomi Islam karena dari 5 segi :
 - Tangible, petugas jasa pengiriman JNE dalam melayani pelanggan sangat rapi, dan ini telah sesuai dengan kualitas pelayanan dalam Islam, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i.
 - Reability, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya dan jasa pengiriman JNE telah memberikan pelayanan sesuai dengan estimasi yang telah dijanjikan, dan juga sebagian responden tidak pernah mengalami keterlambatan.
 - Responsiveness, Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan, namun disini petugas jasa pengiriman JNE menanggapi

komplain dengan cepat, dan petugas jasa pengiriman JNE merespon semua keluhan dan kebutuhan pelanggan dengan baik.

- Assurance, dalam Islam hendaknya memberikan pelayanan kepada konsumen selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan, dan JNE dapat menjamin keamanan dokumen rahasia hingga sampai ketujuan, dan pihak jasa pengiriman JNE telah meletakkan tarif sudah sesuai dengan standar tarif yang telah ditetapkan sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen.
- Emphaty, JNE merespon semua keluhan dan kebutuhan pelanggan dengan baik dan sesuai dengan pelayanan dalam Islam, perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis kemukakan sebelumnya, selanjutnya penulis menyampaikan beberapa saran yang penulis anggap perlu sebagai berikut :

1. Bentuk pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak JNE hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan. Jangan sampai citra yang telah lama dibangun menjadi jelek karena pelayanan yang kurang memuaskan. Sehingga masyarakat akan lebih percaya dengan pelayanan jasa

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengiriman barang yang diberikan dapat memberikan manfaat yang besar bagi semua orang.

2. Hendaknya proses penggantian tidak mempersulit pengguna jasa untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana mestinya.
3. Lebih ditingkatkan lagi dalam pengawasan supaya keterlambatan yang sering terjadi semakin berkurang.
4. Hendaklah untuk lebih ramah dalam pelayanan pengiriman paket barang.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

