

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-Faktor yang mempengaruhi penjualan jasa pengiriman barang pada PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru adalah:
  - a. Promosi, dimana PT. ESL Express kurang gencar dan kurangnya media yang digunakan oleh PT. Eka Sari Lorena Express untuk melakukan promosi, karena banyaknya pelanggan yang menjawab bahwa PT. Eka Sari Lorena Express Pekanbaru tidak pernah melakukan promosi.
  - b. Pelayanan, yaitu masih sering terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang sampai tujuan yang akan menimbulkan keluhan para pelanggan dan keluhan pelanggan harus cepat direspon, agar tidak membuat pelanggan menunggu terlalu lama terhadap keluhan yang disampaikan.
  - c. Letak yaitu, lokasi/letak PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru adalah kurang strategis, dan juga pelanggan PT ESL Express kurang mengetahui keberadaan agen jasa pengiriman barang PT. ESL Express..
  - d. Proses

Sedangkan faktor ekstern yang mempengaruhi penjualan jasa pengiriman barang PT Eka Sari Lorena Express adalah persaingan dimana persaingan jasa pengiriman barang sangat tinggi.

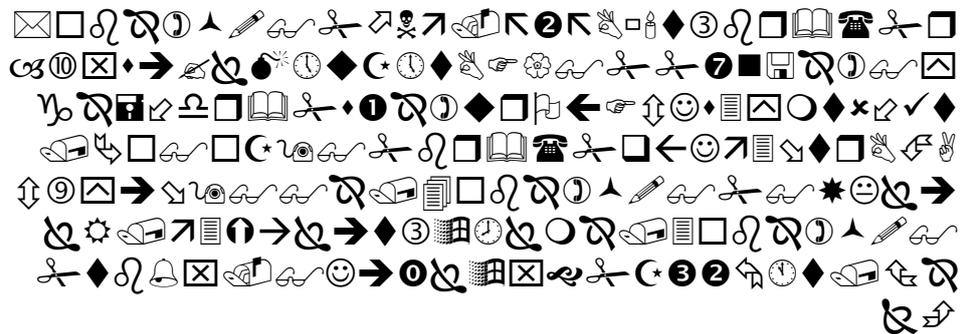
2. Penjualan jasa pengiriman barang pada PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru ditinjau menurut Ekonomi Islam

Dalam menjalankan usaha yang bergerak di bidang penjualan jasa pengiriman barang secara Ekonomi Islam merupakan akad *ijarah* (upah-mengupah), baik dalam syarat dan rukun, akadnya, serta konsep yang dijalankan secara syara Islami. Penjualan jasa pengiriman barang pada PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru ditinjau menurut Ekonomi Islam adalah sudah sesuai dengan Ekonomi Islam.

## **B. Saran**

### **a. Kepada Perusahaan**

1. Promosi harus lebih gencar lagi dilakukan oleh PT. Eka Sari Lorena Express Pekanbaru, peran serta karyawan juga diperlukan seperti karyawan yang jujur atau amanah dari perusahaan tempatnya bekerja dengan memberikan diskon kepada pelanggan yang mengetahui program diskon atau pelanggan yang tidak mengetahui program diskon. Maksud amanah yaitu mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu yang melebihi miliknya, dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga atau upah. Allah SWT berfirman:



Artinya :

*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (Q.S An-Nissa: 58)*

Usaha yang dilakukan oleh PT. ESL Express dengan menerapkan harga diskon pada waktu-waktu tertentu salah satunya yaitu pada saat penjualan sepi itu sudah merupakan usaha yang menarik bagi pelanggan apabila pelanggan mengetahui akan hal itu, kecuali terhadap sebagian pelanggan untuk pemberian diskon pada barang di atas 100 Kg, tetapi kurangnya alat untuk menginformasikan program promosi tersebut kepada masyarakat maka wajar saja program bonus yang dilakukan perusahaan dengan tujuan untuk menaikkan laba penjualan jasa dan menarik pelanggan baru agar tertarik melakukan pengiriman barang pada PT ESL Express mendapat respon yang biasa.

2. Pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi agar PT. ESL Express Pekanbaru lebih unggul dalam kuantitas dan kualitas. Yaitu walaupun harga murah

tetapi kualitasnya tidak kalah dengan perusahaan jasa lainnya tentunya ini akan menaikkan jumlah pelanggan dan menaikkan pendapatan penjualan karena masyarakat atau konsumen akan menilai bahwa PT ESL merangkul semua kalangan pelanggan yang akan melakukan pengiriman barang dengan jasa ini karena selain semua jenis barang dapat dikirim dengan jasa ini tentunya pelanggan akan lebih tertarik dengan harga yang murah dan pelayanan yang bagus.

Karena setiap perusahaan yang menginginkan pencapaian target penjualan yang optimal, hendaknya mengupayakan pelayanan yang prima (*service excellen*). Karena kemampuan pihak perusahaan menjaga kualitas atau mutu produk diyakini dapat memotivasi keinginan konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. Sehubungan dengan pelayanan, beberapa hal yang diharapkan pelanggan terkait dengan jasa pelayanan sehingga terpenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan yaitu, ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan dan bebas dari tingkat kesalahan, tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan dan penanganan keluhan pelanggan, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya *outlet*. Oleh karenanya PT. ESL diharapkan mampu meningkatkan pelayanannya kepada para pengguna jasa sehingga mampu memuaskan para pelanggannya, dan untuk menyebarkan pelayanannya kepada pelanggan yang susah dijangkau sebaiknya PT. ESL bekerja sama dengan toko-toko atau warung-warung bahwa toko-toko atau warung-

warung tersebut menyediakan jasa pengiriman barang ESL Express dan memberikan komisi atau persenan kepada toko atau warung tersebut sebagai upah penjualan jasa ESL. Sehingga dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan penjualan.

3. Lokasi kantor cabang ESL jauh dari tepi jalan, serta sempitnya tempat parkir sehingga menambah ketidaktahuan pelanggan baruyang menyebabkan PT. ESL kehilangan kesempatan dalam mencari pelanggan baru. Oleh karenanya diperlukan alat komunikasi atau penghubung antara perusahaan dengan masyarakat/konsumen bahwa perusahaan PT. ESL berada di wilayah tersebut beserta agennya
4. Jangka waktu dan proses pengiriman barang setidaknya agar lebih dipercepat lagi, atau jika memungkinkan ditambah dengan *service one day*.

#### **b. Kepada Peneliti Selanjutnya**

Peneliti menyadari banyaknya kekurangan dalam penelitian ini, karena pencapaian tujuan perusahaan tidak hanya dipengaruhi oleh komponen bauran pemasaran yaitu variabel yang dapat dikontrol, tapi dipengaruhi variabel-variabel yang tidak dapat dikontrol (faktor *eksternal*) yang terdiri dari lingkungan mikro dan lingkungan makro. Dengan demikian diharapkan adanya penelitian lebih lanjut untuk menyempurnakan agar tercapainya perbaikan-perbaikan dalam penelitian ini, hendaknya peneliti memperluas variabel penelitian, dengan melakukan penelitian di perusahaan lain dengan variabel yang berbeda misalnya faktor *ekstern* yang dapat

mempengaruhi penjualan jasa pengiriman barang seperti persaingan, selera konsumen, faktor psikologis, adanya barang pengganti, perkembangan ekonomi dunia, kemampuan penjual, kondisi pasar, daya beli, kondisi ekonomi, teknologi dan sebagainya, dan menggunakan sampel dengan jumlah yang lebih besar dibandingkan dengan penelitian ini serta sebaiknya penelitian kuantitatif.