

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Sumber Daya Manusia (SDA) mendominasi sebagai penyebab dari risiko-risiko yang dihadapi perusahaan jasa pengiriman barang khususnya pada J&T Express cabang Kota Serang, yang menyebabkan kerusakan, kesalahan dalam pengiriman bahkan sampai kehilangan barang. Banjir juga yang merupakan faktor alam sering terjadi dalam proses pengiriman barang, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman. Selain itu kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) dapat berpengaruh pada perusahaan jasa pengiriman barang.
2. J&T Express cabang Kota Serang mempunyai solusi dalam meminimalisir risiko-risiko, yaitu melalui manajemen risiko atau pengelolaan risiko. Yang dilakukan dengan cara mengidentifikasi, menganalisis, menilai, dan mengelola risiko yang tidak dikehendaki. Solusi yang dilakukan selalu mengacu pada ketentuan-ketentuan dalam asuransi yang telah disepakati

sebelumnya dalam proses pengiriman barang selain itu, meningkatkan kualitas karyawan juga dilakukan untuk menghindari risiko-risiko dalam proses pengiriman barang.

3. Resi merupakan bukti dalam perjanjian (akad) tertulis pada proses pengiriman barang di J&T Express cabang Kota Serang, yang berfungsi sebagai sarana ijab qabul dalam bentuk kiasan. J&T Express cabang Kota Serang siap menanggung risiko jika kelalain bersumber dari pihaknya, namun diperlukannya bukti untuk melakukan tanggung jawab terhadap risiko yang terjadi. Dalam islam setiap orang yang sudah berakad harus memenuhi janji dan jika janji tidak dipenuhi, salah satu pihak tidak boleh mempersulit pihak lain yang tidak terpenuhi janjinya.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, penulis bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh perusahaan jasa pengiriman barang, khususnya J&T Express cabang Kota Serang, dan para pengguna yang sering menggunakan jasa tersebut.

1. Bagi pelaku usaha pada bidang jasa pengiriman barang khususnya J&T Express cabang Kota Serang, diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja para karyawan agar mampu

menimalisir risiko-risiko yang akan terjadi. Serta dapat memberikan tanggung jawab yang semestinya jika terjadi kegagalan dalam proses pengiriman yang disebabkan oleh kelalain pekerja sehingga menyebabkan kerugian pada konsumen atau *customer*.

2. Bagi konsumen atau *customer*, hendaknya selalu didasari dengan itikad baik dalam melakukan transaksi seperti berkata jujur atas deskripsi barang, serta bertanggung jawab atas keamanan barang atau paket yang akan dikirimkan, dengan cara membungkus atau *packing* barang secara aman.

