

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pembahasan yang telah peneliti lakukan berkaitan dengan analisis standarisasi pelayanan produk jasa pengiriman barang dalam perspektif manajemen syariah (studi kasus PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Kediri), sebagaimana telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya, mengantarkan pada rumusan pokok-pokok pikiran yang terangkum dalam poin-poin kesimpulan berikut:

1. Standarisasi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri masih belum terlaksana dengan baik. Pada reliabilitas ditemukan bahwa dalam pengiriman barang di Kantor Pos Kediri cenderung sering mengalami keterlambatan dikarenakan adanya beberapa faktor. Selanjutnya ditemukan dalam jaminan bahwa pihak Kantor Pos tidak memberikan ganti rugi karena masalah barang yang tidak sampai dengan tepat waktu serta tidak memberikan kejelasan mengapa barang bisa mengalami keterlambatan.
2. Standarisasi pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri dalam perspektif manajemen syariah, masih belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip bisnis Rasulullah Saw. Pada sifat *Shiddiq*, dalam hal memberikan informasi kepada konsumen, karyawan tidak jujur memberikan informasi apabila ada kekurangan dalam jenis layanan yang dipilih. Selain itu, barang sering mengalami keterlambatan dan tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah

ditentukan. Sedangkan pada sifat *Amanah*, meskipun barang sampai dan diterima oleh penerimanya sesuai dengan alamat penerima, tetapi terkadang juga mengalami masalah keterlambatan waktu sampainya barang. Selain itu, yang juga belum terlaksana secara optimal yaitu meskipun barang sampai kepada penerima dengan kondisi yang baik, tetapi ada juga beberapa konsumen yang komplain bahwa barang yang diterimanya dalam kondisi rusak.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat peneliti berikan untuk PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri

Perlu adanya perbaikan agar masalah keterlambatan bisa berkurang yaitu dengan cara pengecekan ulang dan kehati-hatian agar tidak terjadi kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

2. Bagi karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri

Karyawan Kantor Pos seharusnya selalu menerapkan sifat kejujuran dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dengan cara menjelaskan apa adanya tentang kondisi sebenarnya dan tidak menutup-nutupi agar tidak merugikan orang lain. Selain itu, perlunya meningkatkan tanggungjawab dalam pekerjaan, agar pelayanan menjadi lebih baik lagi dan berjalan dengan lancar.