

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

1. Manajemen Pengelolaan Jasa Logistik yang dilakukan PT Cipta Krida Bahari Banjarmasin (CKB) dalam melakukan bisnisnya yaitu menggunakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. PT. CKB melakukan pengiriman melalui tiga jalur yaitu jalur udara, darat, dan laut, mereka mengelola, menyimpan, dan menyalurkan barang milik orang lain. PT. CKB sangat memperhatikan pelanggan, bukti fisik yang tersedia pada PT. Cipta Krida Bahari sudah sangat sesuai begitu juga dengan faktor Empati dalam hal ini karyawan yang sudah memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan, kesopanan dan keramahan staf yang menangani. Begitu juga dengan faktor Keandalan dalam hal ini terutama dalam pemberian pelayanan yang utama dan unggul tanpa diskriminasi untuk pelayanan pelanggan. Keandalan tersebut berupa kemampuan pengiriman tepat waktu, pengetahuan dan kemampuan profesional.

2. Kendala-kendala yang dihadapi PT. Cipta Krida Bahari Banjarmasin dalam manajemen pengelolaan jasa logistik yaitu: *pertama*, terbatasnya tenaga atau jumlah *driver* yang ada di CKB mengakibatkan penumpukan dan keterlambatan pengiriman barang. *Kedua*, masih adanya jalur pengiriman barang yang tidak dapat dipenuhi dikarenakan belum adanya kantor cabang PT. CKB Banjarmasin yang ada

didaerah tujuan yang diinginkan pelanggan Hal ini tentu saja menyebabkan proses pengiriman menjadi lebih lambat karena harus melalui dua tahapan proses, pertama pengiriman ke kantor cabang terdekat, dan kedua pengiriman ke daerah sesuai dengan alamat tujuan. Hal tersebut menyebabkan pengiriman memakan waktu yang lebih lama, juga akan menyebabkan biaya pelayanan menjadi lebih tinggi karena akan ada biaya ekstra atau tambahan karena daerah tujuan berada di luar dari lingkup pelayanan jasa pengiriman dari PT Cipta Krida Bahari.

3. Dalam perspektif ekonomi Islam manajemen pengelolaan jasa logistik yang dilakukan PT. CKB Banjarmasin sudah sesuai dengan ekonomi Islam dimana dalam pengelolaan tersebut PT. CKB tidak membohongi, berlaku jujur, melayani dengan sepenuh hati, dan terhadap pelanggan tidak membedakan.

B. Saran-Saran

1. Diharapkan kepada PT Cipta Krida Bahari Banjarmasin hendaknya segera mengadakan pembukaan kantor cabang baru khususnya didaerah yang saat ini belum ada kantor cabang PT Cipta Krida Bahari. Dengan demikian diharapkan proses distribusi pengiriman barang ke berbagai daerah dapat lebih luas dan lebih cepat.

2. Diharapkan kepada PT. Cipta Krida Bahari Banjarmasin agar tetap mempertahankan dan secara terus-menerus meningkatkan kinerjanya agar pelanggan yang sudah menjadi pelanggan tetap terus menggunakan jasa PT. CKB Banjarmasin.

3. Diharapkan kepada PT. Cipta Krida Bahari Banjarmasin melakukan sosialisasi kepada perusahaan atau masyarakat luas tentang pengelolaan jasa logistik beserta keunggulan-keunggulannya. Harapannya, dimasa yang akan datang pelanggan bertambah banyak dalam menggunakan jasa logistik diperusahaan CKB Banjarmasin.

4. Diharapkan kepada PT. Cipta Krida Bahari Banjarmasin agar menambah jumlah armada (*driver*), diharapkan dengan penambahan kouta armada PT. CKB dapat semaksimal mungkin dalam melayani pelanggan.