

MAQASHID SYARI'AH SEBAGAI SOLUSI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN EKSPEDISI PADA CV. BARUMUN JAYA, MEDAN

Tongku Harapan, Eli Agustami, Nurhudawi

Universitas Islam Sumatera Utara

Email : tongkuharapan1707@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Maqashid Syari'ah sebagai Solusi untuk Meningkatkan Pelayanan Ekspedisi pada CV. Barumun Jaya Medan." Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa ekspedisi yang berhubungan langsung dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Dalam praktiknya, masih ditemukan beberapa permasalahan pelayanan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, keterlambatan pengiriman barang, kurang optimalnya penanganan keluhan pelanggan, serta belum maksimalnya penerapan nilai-nilai syariah dalam aktivitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan perusahaan, tetapi juga pada kemaslahatan pelanggan melalui penerapan maqashid syari'ah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi maqashid syari'ah dalam pelayanan ekspedisi pada CV. Barumun Jaya Medan, mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan, serta menjelaskan bagaimana maqashid syari'ah dapat menjadi solusi dalam meningkatkan pelayanan perusahaan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan penelitian lapangan (*field research*). Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pemilik serta karyawan CV. Barumun Jaya. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada CV. Barumun Jaya telah menerapkan sebagian nilai maqashid syari'ah, terutama pada aspek *hifzh al-mal* (menjaga harta) melalui upaya menjaga keamanan barang pelanggan, *hifzh ad-din* melalui penerapan nilai amanah dan kejujuran dalam pelayanan, serta *hifzh al-'aql* melalui pemberian informasi kepada pelanggan. Namun, implementasi tersebut belum berjalan secara optimal karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan sarana transportasi, kurangnya sistem pendukung operasional, serta ketidaktepatan waktu pengiriman. Penerapan maqashid syari'ah terbukti dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan nilai amanah, tanggung jawab, transparansi, keadilan, dan orientasi pada kemaslahatan pelanggan. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, kualitas layanan, serta daya saing perusahaan di bidang jasa ekspedisi.

Kata Kunci: Maqashid Syari'ah, Pelayanan Ekspedisi, Kualitas Pelayanan, CV. Barumun Jaya, *Hifzh al-Mal*.

Abstract

This study is entitled "Maqashid Sharia as a Solution to Improving Expedition Service Quality at CV. Barumun Jaya Medan." The research was motivated by the importance of service quality in expedition companies, which is closely related to customer satisfaction and trust. In practice, several service-related problems were identified, including inadequate facilities and infrastructure, delays in goods delivery, ineffective handling of customer complaints, and the suboptimal implementation of Islamic values in service activities. Therefore, an approach is needed that focuses not only on company profits but also on public welfare through the implementation of *Maqashid Sharia*.

This study aims to analyze the implementation of *Maqashid Sharia* in expedition services at CV. Barumun Jaya Medan, identify the factors that hinder service quality, and explain how *Maqashid Sharia* can serve as a solution to improve the company's services. This research employed a descriptive qualitative method with a field research approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving the owner and employees of CV. Barumun Jaya. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, while data validity was ensured through source and method triangulation.

The findings indicate that CV. Barumun Jaya has implemented several *Maqashid Sharia* principles, particularly *hifzh al-mal* (protection of wealth) through efforts to safeguard customers' goods, *hifzh ad-din* (protection of religion) through the application of honesty and trustworthiness in service delivery, and *hifzh al-'aql* (protection of intellect) through the provision of clear information to customers. However, the implementation has not been fully optimized due to limitations in transportation facilities, inadequate operational support systems, and delays in delivery schedules. The application of *Maqashid Sharia* has proven to be a viable solution for improving service quality through strengthening the values of trustworthiness, responsibility, transparency, justice, and customer welfare orientation. The implementation of these principles can enhance customer trust, service quality, and the company's competitiveness in the expedition service industry.

Keywords: *Maqashid Sharia*, Expedition Services, Service Quality, CV. Barumun Jaya, Protection of Wealth.

A. Latar Belakang Masalah

Maqashid Syari'ah (مقاصد الشريعة) merupakan istilah dalam hukum Islam yang secara harfiah berarti tujuan-tujuan syariat. Kata *maqashid* adalah bentuk jamak dari *maqshad* yang berarti tujuan, maksud, sasaran, atau prinsip, sedangkan *syari'ah* merupakan ketentuan hukum

1. PENDAHULUAN

yang ditetapkan oleh Allah Swt. sebagai pedoman hidup manusia. Secara terminologis, *Maqashid Syari'ah* adalah makna, hikmah, dan tujuan yang terkandung dalam seluruh atau sebagian besar ketentuan hukum Islam yang ditetapkan oleh Allah Swt. dan Rasul-Nya untuk mewujudkan kemaslahatan manusia serta mencegah segala bentuk kerusakan (*mafsadah*), baik dalam kehidupan di dunia maupun di akhirat. Dengan demikian, setiap hukum yang disyariatkan dalam Islam memiliki tujuan untuk menciptakan kebahagiaan, kesejahteraan, dan kemaslahatan bagi umat manusia.

Menurut Abu Hamid al-Ghazali, *Maqashid Syari'ah* bertujuan menjaga lima unsur pokok kehidupan manusia (*al-dharuriyat al-khams*), yaitu menjaga agama (*hifzh ad-din*), jiwa (*hifzh an-nafs*), akal (*hifzh al-'aql*), harta (*hifzh al-mal*), dan keturunan (*hifzh an-nasl*). Kelima aspek tersebut menjadi dasar dalam mewujudkan kemaslahatan umat. Sementara itu, Jasser Auda menjelaskan bahwa *Maqashid Syari'ah* tidak hanya dipahami sebagai tujuan hukum Islam, tetapi juga sebagai sistem nilai yang menekankan keadilan, kesejahteraan, penghormatan terhadap hak asasi manusia, dan pembangunan sosial dalam kehidupan modern (Mu'alim, 2022).

Perkembangan dunia usaha dan perdagangan pada era modern telah meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap layanan jasa ekspedisi dan logistik. Aktivitas jual beli yang semakin luas, baik secara langsung maupun melalui platform digital dan *e-commerce*, menjadikan perusahaan jasa pengiriman memiliki peran strategis dalam mendukung distribusi barang dari produsen kepada konsumen. Dalam praktiknya, perusahaan ekspedisi tidak hanya bertanggung jawab mengirimkan barang, tetapi juga menjamin keamanan

barang, ketepatan waktu pengiriman, serta menjaga kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan (Yulianto & Wulandari, 2025).

Di sisi lain, perkembangan industri jasa ekspedisi juga memunculkan berbagai permasalahan dalam praktik bisnis. Persaingan usaha yang semakin ketat sering kali mendorong sebagian perusahaan lebih berorientasi pada pencapaian keuntungan dibandingkan peningkatan kualitas pelayanan dan penerapan etika bisnis. Kondisi tersebut tercermin dari masih ditemukannya kasus keterlambatan pengiriman, kehilangan barang, kerusakan paket, kurangnya transparansi biaya, hingga pelayanan yang belum sepenuhnya bertanggung jawab terhadap pelanggan. Fenomena ini menunjukkan bahwa sebagian perusahaan jasa ekspedisi belum menerapkan secara optimal nilai-nilai kejujuran, amanah, dan tanggung jawab dalam kegiatan operasionalnya (Prasetyo *et al.*, 2024).

Dalam perspektif ekonomi Islam, aktivitas bisnis tidak hanya bertujuan memperoleh keuntungan material, tetapi juga harus memperhatikan nilai kemaslahatan, keadilan, serta tanggung jawab sosial. Oleh karena itu, penerapan *Maqashid Syari'ah* menjadi sangat penting dalam setiap aktivitas usaha, termasuk pada perusahaan jasa ekspedisi. Implementasi prinsip-prinsip syariah diyakini mampu menciptakan keseimbangan antara pencapaian keuntungan perusahaan dengan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kemaslahatan bersama (Kementerian PUPR *et al.*, 2023).

Penerapan *Maqashid Syari'ah* pada perusahaan jasa ekspedisi menjadi semakin relevan karena bidang usaha ini berkaitan langsung dengan kepercayaan

masyarakat terhadap keamanan barang dan kualitas pelayanan. Apabila prinsip-prinsip *Maqashid Syari'ah* tidak diterapkan, maka risiko kerugian pelanggan akan semakin besar, seperti kehilangan barang, kerusakan paket, praktik penipuan biaya, maupun pelayanan yang tidak profesional. Sebaliknya, implementasi nilai-nilai *Maqashid Syari'ah* dapat mendorong terciptanya pelayanan yang amanah, transparan, adil, dan bertanggung jawab sehingga mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (El *et al.*, 2026).

Berdasarkan kondisi tersebut, penerapan *Maqashid Syari'ah* dalam pelayanan ekspedisi menjadi isu yang penting untuk dikaji. CV. Barumun Jaya Medan sebagai salah satu perusahaan jasa ekspedisi dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai syariah dalam setiap aktivitas operasionalnya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis implementasi *Maqashid Syari'ah* sebagai solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan ekspedisi pada CV. Barumun Jaya Medan sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan yang lebih profesional, beretika, dan berorientasi pada kemaslahatan pelanggan.

2. KAJIAN TEORI

1. Teori *Maqashid Syari'ah*

Maqashid Syari'ah merupakan konsep fundamental dalam hukum Islam yang menjelaskan tujuan utama disyariatkannya berbagai ketentuan hukum oleh Allah Swt. Secara etimologis, *maqashid* merupakan bentuk jamak dari *maqshad* yang berarti tujuan, maksud, atau sasaran, sedangkan *syari'ah* berarti

jalan atau aturan yang telah ditetapkan Allah Swt. bagi umat manusia. Secara terminologis, *Maqashid Syari'ah* dimaknai sebagai tujuan, hikmah, dan nilai-nilai yang hendak diwujudkan melalui setiap ketentuan hukum Islam demi tercapainya kemaslahatan manusia di dunia maupun di akhirat. Seluruh hukum Islam pada hakikatnya bertujuan menghadirkan manfaat (*maslahah*) dan menghindarkan manusia dari kerusakan (*mafsadah*). Oleh karena itu, *Maqashid Syari'ah* menjadi dasar penting dalam memahami penerapan syariat, termasuk dalam bidang ekonomi dan bisnis.

Menurut Imam Al-Ghazali, tujuan utama syariat adalah menjaga lima kebutuhan pokok manusia (*al-dharuriyat al-khams*), yaitu menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Kelima unsur tersebut merupakan fondasi utama dalam mewujudkan kehidupan yang sejahtera. Sementara itu, Jasser Auda mengembangkan konsep *Maqashid Syari'ah* sebagai suatu sistem yang bersifat dinamis dan berorientasi pada pembangunan manusia, keadilan sosial, hak asasi manusia, serta kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, penerapan *Maqashid Syari'ah* tidak hanya terbatas pada aspek ibadah, tetapi juga mencakup seluruh aktivitas kehidupan, termasuk kegiatan ekonomi dan pelayanan jasa.

2. Prinsip-Prinsip *Maqashid Syari'ah*

Prinsip-prinsip *Maqashid Syari'ah* terdiri atas lima kebutuhan pokok (*al-dharuriyat al-khams*) yang menjadi tujuan utama syariat Islam. Kelima prinsip tersebut meliputi *Hifzh ad-Din* (menjaga agama), *Hifzh an-Nafs* (menjaga jiwa), *Hifzh al-'Aql* (menjaga akal), *Hifzh an-Nasl* (menjaga keturunan), dan *Hifzh al-Mal* (menjaga harta). Setiap prinsip memiliki fungsi yang saling melengkapi dalam menciptakan kehidupan yang aman, adil,

dan sejahtera. Dalam konteks perusahaan jasa ekspedisi, kelima prinsip tersebut dapat diterapkan melalui pelayanan yang amanah, perlindungan terhadap pelanggan, pemberian informasi yang benar, penghormatan terhadap hak-hak pekerja, serta penjagaan terhadap keamanan barang pelanggan.

3. Hifzh ad-Din (Menjaga Agama)

Hifzh ad-Din merupakan prinsip yang bertujuan menjaga eksistensi agama agar manusia dapat menjalankan ibadah dan ajaran Islam secara baik. Dalam dunia usaha, implementasi prinsip ini diwujudkan melalui penerapan nilai-nilai kejujuran, amanah, tanggung jawab, serta etika bisnis Islam dalam seluruh aktivitas perusahaan. Perusahaan tidak hanya dituntut memperoleh keuntungan, tetapi juga memastikan seluruh kegiatan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya bernilai ekonomis, tetapi juga memiliki nilai ibadah dan keberkahan.

4. Hifzh an-Nafs (Menjaga Jiwa)

Hifzh an-Nafs bertujuan melindungi keselamatan dan kehidupan manusia dari segala bentuk ancaman. Dalam perusahaan ekspedisi, prinsip ini diwujudkan melalui penyediaan lingkungan kerja yang aman, penggunaan kendaraan yang layak, kepatuhan terhadap standar keselamatan kerja, serta perlindungan terhadap karyawan dan pelanggan selama proses pengiriman barang. Penerapan prinsip ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki tanggung jawab moral untuk menjaga keselamatan seluruh pihak yang terlibat dalam aktivitas operasional.

5. Hifzh al-'Aql (Menjaga Akal)

Hifzh al-'Aql merupakan prinsip yang bertujuan menjaga dan mengembangkan kemampuan berpikir manusia agar mampu membedakan antara yang benar dan yang salah. Dalam konteks pelayanan ekspedisi, prinsip ini diwujudkan melalui pemberian informasi yang jelas, akurat, dan transparan kepada pelanggan mengenai proses pengiriman, biaya, maupun ketentuan layanan. Selain itu, perusahaan juga perlu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan agar mampu memberikan pelayanan secara profesional.

6. Hifzh an-Nasl (Menjaga Keturunan)

Hifzh an-Nasl bertujuan menjaga keberlangsungan keturunan dan kehormatan keluarga. Dalam dunia kerja, implementasi prinsip ini tercermin melalui pemenuhan hak-hak karyawan, pemberian lingkungan kerja yang layak, penghormatan terhadap martabat pekerja, serta kebijakan perusahaan yang mendukung kesejahteraan keluarga.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data yang faktual mengenai fenomena yang sedang dikaji. Pendekatan deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan, memahami, dan menjelaskan suatu fenomena secara mendalam berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk

menganalisis implementasi *Maqashid Syari'ah* dalam pelayanan ekspedisi pada CV. Barumun Jaya Medan melalui pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Menurut Waruwu (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata, perilaku, maupun dokumen. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dinilai tepat untuk mengkaji penerapan nilai-nilai *Maqashid Syari'ah* dalam pelayanan ekspedisi karena fokus penelitian tidak hanya pada hasil, tetapi juga pada proses, perilaku, dan makna yang terkandung di dalamnya.

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang bertugas mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menafsirkan data yang diperoleh dari lapangan. Peneliti melakukan pengamatan terhadap aktivitas pelayanan, mewawancarai informan yang terlibat secara langsung, serta mempelajari berbagai dokumen yang berkaitan dengan operasional perusahaan. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai penerapan nilai-nilai *Maqashid Syari'ah* dalam pelayanan ekspedisi.

Penelitian ini juga bersifat deskriptif-analitis, yaitu tidak hanya mendeskripsikan kondisi yang terjadi di lapangan, tetapi juga menganalisisnya berdasarkan konsep dan teori *Maqashid Syari'ah*. Analisis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana praktik pelayanan di CV. Barumun Jaya telah mencerminkan prinsip-prinsip *hifzh ad-din* (menjaga agama), *hifzh an-nafs* (menjaga jiwa), *hifzh al-'aql* (menjaga akal), *hifzh an-nasl* (menjaga keturunan), dan *hifzh al-mal* (menjaga harta). Selain

itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan perusahaan.

B. Tempat atau Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di **CV. Barumun Jaya**, sebuah perusahaan jasa ekspedisi yang berlokasi di Kecamatan Medan Area, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi penelitian dipilih secara **purposive** karena perusahaan tersebut merupakan salah satu penyedia jasa ekspedisi lokal yang telah beroperasi dalam waktu cukup lama dan memiliki peran penting dalam mendukung distribusi barang antarwilayah di Pulau Sumatera.

Kecamatan Medan Area dikenal sebagai salah satu kawasan perdagangan yang memiliki aktivitas ekonomi cukup tinggi. Banyak pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memanfaatkan jasa ekspedisi untuk mendistribusikan produknya ke berbagai daerah. Kondisi tersebut menjadikan CV. Barumun Jaya memiliki posisi strategis dalam mendukung kelancaran distribusi barang dan aktivitas ekonomi masyarakat.

Pemilihan lokasi penelitian juga didasarkan pada kemudahan akses peneliti terhadap sumber data. Pihak perusahaan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan, melakukan wawancara dengan pemilik dan karyawan, serta memperoleh dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kegiatan operasional perusahaan. Dengan demikian, penelitian dapat dilaksanakan secara mendalam dan menghasilkan data yang komprehensif.

Selain itu, kondisi geografis Kecamatan Medan Area sebagai salah satu pusat aktivitas ekonomi Kota Medan memberikan peluang bagi peneliti untuk mengkaji implementasi nilai-nilai *Maqashid Syari'ah*, seperti amanah, keadilan, transparansi, dan perlindungan terhadap harta pelanggan dalam praktik pelayanan jasa ekspedisi.

C. Informan Penelitian

Informan merupakan individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap objek yang diteliti sehingga mampu memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu agar data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan fokus penelitian.

Informan dalam penelitian ini terdiri atas pemilik dan karyawan CV. Barumun Jaya Medan.

1. Pemilik CV. Barumun Jaya

Pemilik perusahaan merupakan informan utama karena memiliki kewenangan dalam menentukan kebijakan perusahaan, mengelola operasional, serta mengawasi pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan. Informasi yang diperoleh dari pemilik berkaitan dengan penerapan nilai-nilai *Maqashid Syari'ah*, strategi peningkatan kualitas pelayanan, serta berbagai kebijakan yang diterapkan perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya.

2. Karyawan CV. Barumun Jaya

Karyawan merupakan informan pendukung yang terlibat secara langsung dalam aktivitas operasional perusahaan, seperti pelayanan pelanggan, administrasi,

penyortiran barang, dan proses pengiriman. Informasi dari karyawan diperlukan untuk mengetahui bagaimana implementasi nilai-nilai syariah diterapkan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari serta berbagai kendala yang dihadapi selama menjalankan tugas.

D. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan merupakan metode yang digunakan peneliti dalam memilih individu yang dianggap mampu memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa teknik penentuan informan, seperti **purposive sampling**, **key informant**, dan **convenience sampling**. Namun, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah **purposive sampling**.

Purposive sampling merupakan teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung terhadap objek yang diteliti sehingga mampu memberikan informasi secara mendalam. Menurut Asrullah dkk. (2023), pemilihan informan dalam penelitian kualitatif harus mempertimbangkan relevansi antara informan dengan fokus penelitian agar data yang diperoleh memiliki tingkat validitas yang tinggi (Firdaus *et al.*, 2023).

Dalam penelitian ini, informan dipilih secara sengaja, yaitu pemilik dan karyawan CV. Barumun Jaya Medan. Pemilik dipilih karena mengetahui kebijakan, strategi, dan penerapan nilai-nilai *Maqashid Syari'ah* dalam perusahaan, sedangkan karyawan dipilih karena berinteraksi langsung dengan pelanggan serta memahami proses

pelayanan ekspedisi sehari-hari. Dengan menggunakan teknik **purposive sampling**, diharapkan data yang diperoleh lebih akurat, mendalam, dan sesuai dengan tujuan penelitian mengenai implementasi *Maqashid Syari'ah* dalam meningkatkan kualitas pelayanan ekspedisi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

B. Pembahasan

1. Gambaran Permasalahan Operasional Perusahaan Ekspedisi CV. Barumun Jaya

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti di CV. Barumun Jaya Medan, ditemukan beberapa permasalahan operasional yang berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana serta ketepatan waktu pengiriman barang. Permasalahan tersebut menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan perusahaan kepada pelanggan. Dalam menjalankan aktivitas operasional sehari-hari, perusahaan memanfaatkan armada pengangkut dan berbagai fasilitas pendukung untuk proses penerimaan, penyimpanan sementara, hingga distribusi barang ke tujuan. Namun demikian, sebagian sarana operasional yang dimiliki perusahaan dinilai belum mampu mengimbangi peningkatan volume pengiriman yang terus bertambah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa kendaraan operasional telah digunakan dalam jangka waktu yang cukup lama sehingga sering mengalami gangguan teknis dan memerlukan perawatan secara berkala. Kondisi tersebut menyebabkan proses distribusi barang tidak selalu berjalan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Keterbatasan jumlah armada juga mengakibatkan perusahaan harus

mengatur ulang jadwal keberangkatan, terutama pada saat volume pengiriman meningkat. Situasi ini berdampak pada keterlambatan proses distribusi serta berkurangnya efisiensi pelayanan kepada pelanggan.

Selain keterbatasan armada, fasilitas pendukung operasional seperti area penyimpanan barang, peralatan bongkar muat, serta sistem pendataan pengiriman juga masih belum memadai. Pada saat jumlah barang yang diterima meningkat, gudang penyimpanan menjadi penuh sehingga proses penyortiran dan penataan barang berlangsung lebih lambat. Kondisi tersebut menyebabkan waktu penanganan barang menjadi lebih lama dan berpotensi menimbulkan penundaan dalam proses pengiriman ke daerah tujuan. Dengan demikian, keterbatasan sarana dan prasarana menjadi salah satu hambatan utama dalam menjaga kelancaran operasional perusahaan.

Permasalahan lain yang banyak dikeluhkan pelanggan adalah belum optimalnya ketepatan waktu pengiriman barang. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan, masih ditemukan kasus keterlambatan pengiriman yang melebihi estimasi waktu yang telah ditentukan perusahaan. Keterlambatan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain keterbatasan armada pengangkut, perubahan jadwal keberangkatan, gangguan operasional selama perjalanan, serta lamanya proses penanganan barang akibat keterbatasan fasilitas operasional. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan sehingga memengaruhi efektivitas proses distribusi barang.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa ekspedisi tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga sangat

bergantung pada kesiapan sarana dan prasarana operasional. Ketersediaan armada yang memadai, fasilitas penyimpanan yang baik, serta sistem operasional yang efektif akan mendukung ketepatan waktu pengiriman dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, apabila sarana dan prasarana belum memadai, maka perusahaan akan mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.

Dalam perspektif *Maqashid Syari'ah*, kondisi tersebut berkaitan erat dengan prinsip **hifzh al-mal** (menjaga harta), karena barang yang dititipkan pelanggan merupakan amanah yang wajib dijaga keamanan dan ketepatan proses distribusinya. Selain itu, prinsip **amanah**, **kejujuran**, dan **tanggung jawab** juga menuntut perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang telah disampaikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sarana dan prasarana operasional, penambahan armada, serta penguatan sistem manajemen distribusi menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan agar pelayanan ekspedisi dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan nilai-nilai *Maqashid Syari'ah*.

Hasil wawancara dengan salah satu pelanggan menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman tidak hanya berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan, tetapi juga memengaruhi aktivitas usaha pelanggan yang bergantung pada ketepatan distribusi barang. Pelanggan mengharapkan perusahaan mampu memberikan informasi yang lebih cepat, akurat, dan transparan mengenai status pengiriman serta estimasi waktu kedatangan barang. Ketersediaan informasi yang jelas dinilai sangat penting untuk membantu pelanggan dalam merencanakan aktivitas

bisnis serta mengurangi ketidakpastian selama proses pengiriman berlangsung.

Dari sisi internal perusahaan, pihak manajemen menyadari bahwa peningkatan kualitas pelayanan memerlukan perbaikan pada aspek sarana dan prasarana operasional. Selain itu, perusahaan juga menghadapi tantangan dalam menyesuaikan kapasitas armada dan fasilitas pendukung dengan meningkatnya permintaan jasa pengiriman. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya pembenahan, antara lain melalui peremajaan kendaraan operasional, penataan fasilitas gudang agar lebih efisien, pengembangan sistem informasi pengiriman yang terintegrasi, serta penguatan manajemen penjadwalan distribusi. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan ketepatan waktu pengiriman sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa ekspedisi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan sarana dan prasarana perusahaan. Keterbatasan fasilitas operasional akan berdampak pada terganggunya kelancaran proses distribusi, meningkatnya risiko keterlambatan pengiriman, serta menurunnya tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, sarana dan prasarana yang memadai akan mendukung proses operasional yang lebih efektif dan efisien sehingga perusahaan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.

Dalam perspektif *Maqashid Syari'ah*, kondisi tersebut berkaitan erat dengan prinsip **hifzh al-mal** (menjaga harta), karena perusahaan memiliki tanggung

jawab untuk menjaga keamanan barang milik pelanggan sebagai bentuk amanah yang harus dipenuhi. Selain itu, prinsip **amanah, kejujuran, tanggung jawab,** dan **ihsan** dalam memberikan pelayanan menjadi landasan utama bagi perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasionalnya. Dengan demikian, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, penguatan sistem informasi pengiriman, serta perbaikan manajemen operasional tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi perusahaan, tetapi juga merupakan implementasi nilai-nilai *Maqashid Syari'ah* yang berorientasi pada kemaslahatan pelanggan dan keberlanjutan usaha.

a. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Operasional

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan perusahaan jasa ekspedisi. Kelancaran proses pengiriman barang sangat dipengaruhi oleh ketersediaan armada, fasilitas penyimpanan, peralatan bongkar muat, serta sistem administrasi yang memadai. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik CV. Barumun Jaya, diketahui bahwa perusahaan masih menghadapi berbagai keterbatasan pada aspek sarana dan prasarana operasional yang berdampak pada kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Pemilik CV. Barumun Jaya menjelaskan bahwa saat ini perusahaan masih menggunakan armada dengan jumlah yang terbatas. Dalam kondisi operasional normal, armada yang tersedia masih mampu melayani kebutuhan pelanggan. Namun, ketika terjadi peningkatan volume pengiriman, kendaraan yang dimiliki sering kali tidak mencukupi sehingga sebagian barang harus menunggu jadwal keberangkatan berikutnya. Kondisi tersebut

mengakibatkan proses distribusi menjadi kurang optimal, terutama pada periode dengan permintaan pengiriman yang tinggi.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa kapasitas armada yang dimiliki perusahaan belum sepenuhnya mampu mengimbangi pertumbuhan volume pengiriman barang. Keterbatasan jumlah kendaraan menyebabkan terjadinya penumpukan barang di gudang, meningkatnya waktu tunggu pengiriman, serta berpotensi menimbulkan keterlambatan distribusi kepada pelanggan. Selain itu, sebagian armada yang telah digunakan dalam jangka waktu cukup lama juga memerlukan perawatan secara berkala sehingga pada waktu tertentu tidak dapat dioperasikan secara maksimal. Keadaan ini semakin mengurangi kapasitas operasional perusahaan dalam memenuhi permintaan pelanggan secara tepat waktu.

Selain keterbatasan armada, fasilitas pendukung operasional juga masih belum memadai. Area penyimpanan barang yang relatif terbatas menyebabkan proses penataan dan penyortiran barang menjadi kurang efisien, terutama ketika jumlah barang yang masuk meningkat secara signifikan. Peralatan bongkar muat yang masih sederhana mengakibatkan proses pemindahan barang memerlukan waktu lebih lama dan meningkatkan risiko terjadinya kesalahan maupun kerusakan barang selama proses penanganan. Di sisi lain, sistem administrasi dan pendataan pengiriman yang belum sepenuhnya terintegrasi secara digital juga memperlambat proses pencatatan serta penyampaian informasi kepada pelanggan mengenai status pengiriman barang.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana operasional memiliki hubungan yang erat dengan kualitas

pelayanan perusahaan. Semakin baik fasilitas yang dimiliki, maka semakin tinggi pula kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan aman kepada pelanggan. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas dapat menurunkan tingkat keandalan (reliability) pelayanan karena perusahaan tidak mampu memenuhi seluruh permintaan pengiriman sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Dalam perspektif maqashid syariah, perbaikan sarana dan prasarana operasional merupakan bagian dari upaya mewujudkan **hifzh al-mal** (menjaga harta), karena perusahaan berkewajiban menjaga keamanan barang milik pelanggan sejak diterima hingga tiba di tujuan. Penyediaan armada yang memadai, fasilitas penyimpanan yang aman, serta sistem operasional yang baik merupakan bentuk tanggung jawab (amanah) perusahaan dalam melindungi harta pelanggan dari risiko kehilangan, kerusakan, maupun keterlambatan pengiriman. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sarana dan prasarana tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menjadi implementasi nilai-nilai maqashid syariah dalam mewujudkan pelayanan yang profesional, adil, dan berorientasi pada kemaslahatan pelanggan. **a.**

Keterbatasan Sarana dan Prasarana Operasional

Keterbatasan sarana dan prasarana operasional merupakan salah satu kendala utama yang dihadapi CV. Barumun Jaya dalam memberikan pelayanan ekspedisi yang optimal. Sarana dan prasarana memiliki peranan penting dalam menunjang kelancaran proses pengiriman barang, mulai dari ketersediaan armada, fasilitas penyimpanan, peralatan bongkar muat, hingga sistem administrasi dan teknologi informasi. Apabila fasilitas

tersebut belum memadai, maka proses operasional perusahaan akan berjalan kurang efektif dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik CV. Barumun Jaya, diketahui bahwa perusahaan masih menghadapi keterbatasan jumlah armada operasional. Menurut beliau, armada yang dimiliki masih mampu melayani kebutuhan pelanggan pada kondisi normal. Namun, ketika terjadi peningkatan volume pengiriman, kendaraan yang tersedia tidak lagi mencukupi sehingga sebagian barang harus menunggu jadwal keberangkatan berikutnya.

Pemilik CV. Barumun Jaya menyampaikan:

"Saat ini perusahaan masih menggunakan armada yang jumlahnya terbatas. Dalam kondisi normal armada yang tersedia masih mampu melayani kebutuhan pelanggan. Namun ketika terjadi peningkatan jumlah pengiriman, kendaraan yang ada sering kali tidak mencukupi sehingga sebagian barang harus menunggu jadwal keberangkatan berikutnya."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa kapasitas armada yang dimiliki perusahaan belum sepenuhnya mampu mengimbangi peningkatan volume pengiriman barang. Kondisi tersebut menyebabkan proses distribusi menjadi kurang efektif karena perusahaan harus melakukan penjadwalan ulang terhadap sebagian pengiriman yang masuk. Penjadwalan ulang tersebut tidak hanya memperpanjang waktu tunggu barang di gudang, tetapi juga berpotensi mengurangi ketepatan waktu pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan.

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh keterangan salah seorang karyawan yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional perusahaan. Menurutnya, peningkatan volume pengiriman pada waktu-waktu tertentu sering kali menyebabkan kapasitas armada tidak mampu memenuhi seluruh permintaan pelanggan secara bersamaan.

Karyawan CV. Barumon Jaya menjelaskan:

"Pada waktu-waktu tertentu, terutama menjelang hari raya atau saat permintaan pengiriman meningkat, barang yang masuk ke gudang cukup banyak. Sementara kendaraan yang tersedia terbatas sehingga kami harus mengatur ulang jadwal keberangkatan. Terkadang ada barang yang harus menunggu sampai armada kembali dari perjalanan."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan armada tidak hanya berdampak terhadap efektivitas operasional perusahaan, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap pelanggan. Barang yang seharusnya dapat segera dikirim harus menunggu hingga armada kembali beroperasi, sehingga waktu pengiriman menjadi lebih lama dibandingkan estimasi yang telah ditentukan. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, khususnya bagi pelanggan yang membutuhkan ketepatan waktu dalam proses distribusi barang untuk menunjang aktivitas usahanya.

Selain keterbatasan armada, peneliti juga menemukan bahwa fasilitas pendukung operasional perusahaan masih memerlukan peningkatan. Berdasarkan hasil observasi di lokasi penelitian, sebagian proses pencatatan dan pendataan barang masih dilakukan secara manual. Sistem administrasi tersebut

menyebabkan proses input data, pengecekan status pengiriman, serta penyusunan dokumen memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan apabila menggunakan sistem informasi yang terintegrasi secara digital. Akibatnya, proses pelayanan kepada pelanggan menjadi kurang efisien dan peluang terjadinya kesalahan administrasi juga relatif lebih besar.

Keterbatasan fasilitas pendukung tersebut menunjukkan bahwa perusahaan masih membutuhkan pengembangan infrastruktur operasional, baik dari sisi teknologi maupun peralatan kerja. Digitalisasi sistem administrasi, peningkatan kapasitas gudang, serta penambahan armada pengangkut menjadi langkah yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas operasional perusahaan. Dengan adanya perbaikan tersebut, proses penerimaan, penyimpanan, pendataan, hingga distribusi barang dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan efisien.

Dalam perspektif **maqashid syariah**, upaya peningkatan sarana dan prasarana operasional merupakan bagian dari implementasi prinsip **hifzh al-mal** (menjaga harta). Perusahaan memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan barang milik pelanggan sejak diterima hingga diserahkan kepada penerima. Penyediaan armada yang memadai, sistem administrasi yang akurat, serta fasilitas operasional yang baik merupakan bentuk pelaksanaan nilai **amanah**, **tanggung jawab**, dan **profesionalisme** dalam pelayanan. Oleh karena itu, pembenahan sarana dan prasarana tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, tetapi juga menjadi wujud penerapan nilai-nilai **maqashid syariah** dalam menciptakan pelayanan ekspedisi yang berkualitas,

adil, dan memberikan kemaslahatan bagi seluruh pelanggan.

b. Kurangnya Ketepatan Waktu Pengiriman

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di CV. Barumun Jaya, ditemukan bahwa permasalahan lain yang masih dihadapi perusahaan adalah belum optimalnya ketepatan waktu pengiriman barang kepada pelanggan. Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan perusahaan jasa ekspedisi. Pelanggan pada umumnya mengharapkan barang yang dikirim dapat diterima sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditetapkan, sehingga setiap keterlambatan akan memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik CV. Barumun Jaya, diketahui bahwa perusahaan senantiasa berupaya memberikan pelayanan pengiriman yang cepat dan tepat waktu. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang menyebabkan proses pengiriman tidak selalu berjalan sesuai jadwal yang telah direncanakan.

Pemilik CV. Barumun Jaya menjelaskan:

"Kami selalu berusaha mengirim barang sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Akan tetapi di lapangan sering muncul kendala seperti kemacetan lalu lintas, kondisi cuaca yang kurang mendukung, kerusakan kendaraan, maupun meningkatnya jumlah barang yang harus dikirim dalam waktu yang bersamaan."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa keterlambatan

pengiriman dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari internal maupun eksternal perusahaan. Faktor internal meliputi keterbatasan armada operasional dan kemungkinan terjadinya gangguan teknis pada kendaraan, sedangkan faktor eksternal meliputi kondisi lalu lintas, cuaca, serta meningkatnya volume pengiriman pada waktu tertentu. Meskipun sebagian kendala berada di luar kendali perusahaan, CV. Barumun Jaya tetap memiliki tanggung jawab untuk meminimalkan dampak keterlambatan.

b. Kurangnya Ketepatan Waktu Pengiriman

Selain memperoleh informasi dari pihak manajemen dan karyawan, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa pelanggan CV. Barumun Jaya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman masih menjadi salah satu aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh perusahaan. Meskipun secara umum pelanggan merasa puas terhadap keamanan barang dan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan, keterlambatan pengiriman pada beberapa kesempatan masih menjadi keluhan yang cukup sering disampaikan.

Salah seorang pelanggan yang bergerak di bidang perdagangan menyampaikan:

"Saya sudah cukup lama menggunakan jasa CV. Barumun Jaya. Secara umum pelayanannya baik dan barang yang dikirim biasanya aman. Namun terkadang ada keterlambatan pengiriman yang membuat stok barang di toko menjadi terlambat masuk sehingga berpengaruh terhadap penjualan."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga berpengaruh terhadap aktivitas usaha pelanggan. Bagi pelaku usaha

perdagangan, keterlambatan distribusi barang dapat menyebabkan terganggunya ketersediaan stok di toko, sehingga berpotensi mengurangi peluang penjualan dan memengaruhi pendapatan usaha.

Pelanggan lain yang bergerak di bidang usaha perkebunan juga mengemukakan pengalaman yang serupa. Menurutnya, ketepatan waktu pengiriman memiliki peranan penting karena barang yang dikirim umumnya dibutuhkan dalam waktu tertentu untuk menunjang kegiatan operasional.

Pelanggan tersebut menyampaikan:

"Beberapa kali barang datang lebih lambat dari perkiraan. Walaupun tidak sering terjadi, tetapi hal tersebut cukup berpengaruh karena barang yang dikirim biasanya dibutuhkan dalam waktu tertentu."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa keterlambatan pengiriman memberikan dampak langsung terhadap aktivitas ekonomi pelanggan. Bagi pelaku usaha, keterlambatan distribusi barang dapat menghambat proses produksi, distribusi, maupun penjualan sehingga berpotensi menimbulkan kerugian, baik dari sisi waktu maupun biaya operasional. Oleh karena itu, ketepatan waktu menjadi salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan serta kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan jasa ekspedisi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menilai bahwa permasalahan ketepatan waktu pengiriman memiliki keterkaitan yang erat dengan dimensi **reliability** (keandalan) dalam teori **SERVQUAL**. Dimensi **reliability** menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan

secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan. Keandalan menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan jasa karena berkaitan langsung dengan kemampuan perusahaan memenuhi harapan pelanggan secara berkesinambungan.

Ketika perusahaan belum mampu menjaga konsistensi waktu pengiriman sesuai estimasi yang telah ditetapkan, maka tingkat kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat mengalami penurunan. Meskipun keterlambatan tersebut tidak selalu disebabkan oleh faktor internal perusahaan, pelanggan tetap menilai pelayanan berdasarkan hasil akhir yang mereka terima. Oleh sebab itu, perusahaan perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan keandalan pelayanan, seperti memperbaiki sistem penjadwalan distribusi, meningkatkan kapasitas armada, melakukan perawatan kendaraan secara berkala, serta memanfaatkan sistem informasi pengiriman yang mampu memberikan informasi status barang secara real time kepada pelanggan.

Dalam perspektif **maqashid syariah**, ketepatan waktu pengiriman merupakan bagian dari implementasi nilai **amanah** dan **hifzh al-mal** (menjaga harta). Perusahaan memiliki kewajiban untuk memenuhi komitmen yang telah disepakati dengan pelanggan, termasuk menyampaikan barang sesuai waktu yang dijanjikan. Ketepatan waktu mencerminkan tanggung jawab, profesionalisme, serta kejujuran dalam menjalankan amanah bisnis. Dengan demikian, peningkatan keandalan pelayanan tidak hanya bertujuan memenuhi standar kualitas jasa, tetapi juga menjadi bentuk penerapan nilai-nilai **maqashid syariah** dalam menciptakan pelayanan ekspedisi yang memberikan

kemaslahatan, keadilan, dan kepuasan bagi seluruh pelanggan.

Berikut pembahasan tersebut **dipisahkan menjadi dua subbab utama dalam bentuk paragraf** agar lebih sistematis dan sesuai dengan format skripsi.

B. Pembahasan

1. Gambaran Permasalahan Operasional Perusahaan Ekspedisi CV. Barumun Jaya

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti di CV. Barumun Jaya Kota Medan, ditemukan bahwa perusahaan masih menghadapi beberapa kendala operasional yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi keterbatasan sarana dan prasarana operasional serta belum optimalnya ketepatan waktu pengiriman barang. Kedua permasalahan tersebut saling berkaitan karena keterbatasan fasilitas operasional berdampak langsung terhadap kelancaran proses distribusi barang kepada pelanggan.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, CV. Barumun Jaya menggunakan armada pengangkut, gudang penyimpanan sementara, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya. Namun, sebagian armada yang dimiliki telah digunakan dalam waktu yang cukup lama sehingga memerlukan perawatan berkala dan tidak selalu dapat dioperasikan secara maksimal. Kondisi tersebut menyebabkan perusahaan mengalami kesulitan ketika volume pengiriman meningkat, terutama pada periode tertentu seperti menjelang hari raya atau musim dengan permintaan pengiriman yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik perusahaan diketahui bahwa jumlah armada yang tersedia masih terbatas. Dalam kondisi normal armada tersebut masih mampu melayani kebutuhan pelanggan, tetapi ketika jumlah barang yang harus dikirim meningkat, sebagian barang harus menunggu jadwal keberangkatan berikutnya karena keterbatasan kendaraan operasional. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah seorang karyawan yang menjelaskan bahwa pada saat volume pengiriman meningkat, perusahaan harus melakukan penjadwalan ulang keberangkatan kendaraan sehingga beberapa barang mengalami penundaan pengiriman.

Selain keterbatasan armada, peneliti juga menemukan bahwa fasilitas pendukung operasional perusahaan masih belum sepenuhnya memadai. Area penyimpanan barang relatif terbatas sehingga ketika jumlah barang meningkat sering terjadi penumpukan di gudang. Proses pencatatan dan pendataan barang juga sebagian masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan sistem yang telah terintegrasi secara digital. Kondisi tersebut menyebabkan proses sortir dan distribusi barang menjadi kurang efisien.

Permasalahan lain yang banyak disampaikan oleh pelanggan adalah belum optimalnya ketepatan waktu pengiriman. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, beberapa pengiriman masih mengalami keterlambatan sehingga berdampak terhadap aktivitas usaha mereka. Keterlambatan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi keterbatasan armada, kapasitas gudang, dan proses administrasi yang masih sederhana. Sementara itu, faktor eksternal meliputi kemacetan

Berikut Subbab 2. Implementasi Maqashid Syari'ah dalam Pelayanan Ekspedisi CV. Barumun Jaya yang telah dirapikan menjadi paragraf ilmiah sesuai gaya penulisan skripsi.

2. Implementasi Maqashid Syari'ah dalam Pelayanan Ekspedisi CV. Barumun Jaya

Pelayanan merupakan faktor utama dalam perusahaan jasa, termasuk perusahaan ekspedisi. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan pengiriman barang, tetapi juga dari keamanan barang, kejujuran dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab perusahaan, serta kemampuan perusahaan menjaga kepercayaan pelanggan. Dalam perspektif ekonomi Islam, pelayanan tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi semata, tetapi juga harus berlandaskan nilai-nilai maqashid syari'ah yang bertujuan mewujudkan kemaslahatan serta menghindarkan kerugian bagi masyarakat. Implementasi maqashid syari'ah dalam pelayanan ekspedisi di CV. Barumun Jaya terlihat melalui upaya perusahaan menjaga keamanan barang pelanggan, memberikan pelayanan yang sopan dan jujur, menjaga ketepatan waktu pengiriman, serta bertanggung jawab terhadap seluruh proses distribusi barang. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan perusahaan tidak hanya berorientasi pada aspek bisnis, tetapi juga memperhatikan nilai amanah dan tanggung jawab sosial sebagaimana diajarkan dalam ekonomi Islam.

Menurut Jasser Auda dalam karyanya *Maqashid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law: A Systems Approach*, maqashid syari'ah merupakan tujuan utama syariat Islam yang menitikberatkan

pada perlindungan dan kemaslahatan manusia dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk aktivitas ekonomi dan pelayanan jasa. Konsep tersebut tidak hanya dipahami secara normatif, tetapi juga diterapkan dalam sistem sosial dan bisnis modern untuk mewujudkan keadilan, kesejahteraan, dan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat. Maqashid Syariah dalam konteks pelayanan ekspedisi berkaitan erat dengan perlindungan hak pelanggan sebagai pengguna jasa. Perusahaan memiliki tanggung jawab menjaga barang pelanggan agar tidak hilang, rusak, maupun mengalami keterlambatan tanpa alasan yang jelas. Prinsip tersebut mencerminkan implementasi *hifzh al-mal* (menjaga harta), karena barang yang dititipkan pelanggan merupakan amanah yang wajib dijaga selama proses pengiriman berlangsung. (Aji & Mukri, 2022).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CV. Barumun Jaya telah berupaya menerapkan prinsip *hifzh al-mal* melalui pengamanan barang sejak proses penerimaan, penyimpanan, hingga pengiriman kepada penerima. Setiap barang yang diterima didata terlebih dahulu, kemudian ditempatkan di area penyimpanan sebelum didistribusikan sesuai jadwal keberangkatan. Meskipun demikian, keterbatasan armada dan fasilitas operasional sebagaimana telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya masih menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan pembenahan agar amanah yang diberikan pelanggan dapat dijalankan secara maksimal.

Penelitian Putri dan Putri (2025) menjelaskan bahwa implementasi maqashid syari'ah dalam sistem pelayanan modern harus diwujudkan melalui perlindungan harta, keamanan transaksi,

transparansi informasi, serta etika pelayanan. Konsep tersebut sangat relevan dengan pelayanan ekspedisi karena perusahaan jasa pengiriman memiliki tanggung jawab menjaga keamanan barang sekaligus memberikan informasi yang jelas mengenai proses pengiriman kepada pelanggan. Selain itu, implementasi maqashid syari'ah juga tercermin melalui sikap jujur dan amanah dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Kejujuran menjadi aspek penting karena pelanggan telah mempercayakan barang miliknya kepada perusahaan. Apabila perusahaan memberikan informasi yang tidak sesuai mengenai kondisi barang maupun estimasi waktu pengiriman, maka tindakan tersebut bertentangan dengan prinsip syariah dan dapat merugikan pelanggan. (Putri & Putri, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik perusahaan, diketahui bahwa CV. Barumun Jaya selalu berusaha memberikan informasi yang jujur mengenai kondisi pengiriman kepada pelanggan. Apabila terjadi kendala operasional, seperti kerusakan kendaraan, kemacetan lalu lintas, atau cuaca yang kurang mendukung, perusahaan berupaya menyampaikan informasi tersebut kepada pelanggan agar mereka mengetahui penyebab keterlambatan pengiriman. Sikap transparan tersebut menunjukkan adanya penerapan prinsip amanah dan kejujuran yang menjadi bagian penting dalam maqashid syari'ah.

Implementasi maqashid syari'ah juga tercermin melalui tanggung jawab perusahaan dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang berkaitan dengan pengiriman barang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, perusahaan bersedia memberikan penjelasan apabila terjadi keterlambatan maupun kendala dalam proses distribusi. Sikap tersebut

menunjukkan adanya komitmen perusahaan untuk menjaga kepercayaan pelanggan melalui pelayanan yang bertanggung jawab. Dalam perspektif maqashid syari'ah, tanggung jawab tersebut tidak hanya bertujuan mempertahankan hubungan bisnis, tetapi juga merupakan bentuk pemenuhan hak pelanggan yang harus dijaga sebagai bagian dari kemaslahatan bersama.

Menurut Supaino (2020), implementasi maqashid syari'ah dalam pelayanan perusahaan jasa harus diwujudkan melalui sikap amanah, tanggung jawab, kejujuran, serta pelayanan yang mampu memberikan rasa aman kepada pelanggan. Pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai-nilai tersebut telah diupayakan oleh CV. Barumun Jaya melalui pelayanan yang berorientasi pada keamanan barang, keterbukaan informasi, dan tanggung jawab terhadap pelanggan, meskipun masih terdapat beberapa aspek operasional yang perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, implementasi maqashid syari'ah di CV. Barumun Jaya telah terlihat melalui penerapan nilai-nilai amanah, kejujuran, tanggung jawab, dan perlindungan terhadap harta pelanggan (*hifzh al-mal*). Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan armada, fasilitas operasional, serta ketepatan waktu pengiriman. Oleh sebab itu, perusahaan perlu melakukan peningkatan kualitas sarana dan prasarana, memperkuat sistem informasi pengiriman, serta meningkatkan efektivitas manajemen operasional agar implementasi maqashid syari'ah dapat

terwujud secara lebih menyeluruh. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar kualitas jasa, tetapi juga mampu mewujudkan kemaslahatan bagi pelanggan sesuai dengan tujuan utama maqashid syari'ah.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang Anda buat sudah memuat inti penelitian, tetapi masih terdapat **pengulangan** pada paragraf terakhir. Dalam skripsi, kesimpulan sebaiknya **langsung menjawab rumusan masalah** dan disusun secara ringkas tanpa mengulang pembahasan. Berdasarkan isi penelitian Anda, berikut versi yang lebih ilmiah dan sesuai standar skripsi.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai **Implementasi Maqashid Syari'ah dalam Pelayanan Ekspedisi pada CV. Barumun Jaya Medan**, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan perusahaan, yaitu keterbatasan sarana dan prasarana operasional serta belum optimalnya ketepatan waktu pengiriman barang. Keterbatasan jumlah armada, fasilitas pendukung operasional, dan sistem administrasi yang belum sepenuhnya optimal menyebabkan proses distribusi barang belum berjalan secara maksimal. Selain itu, keterlambatan pengiriman juga dipengaruhi oleh faktor teknis, kondisi kendaraan, serta hambatan di lapangan, sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi maqashid syari'ah dapat menjadi solusi dalam meningkatkan

kualitas pelayanan ekspedisi di CV. Barumun Jaya. Penerapan prinsip-prinsip maqashid syari'ah, khususnya *hifzh al-mal* (menjaga harta), *hifzh ad-din* (menjaga agama), *hifzh an-nafs* (menjaga jiwa), *hifzh al-'aql* (menjaga akal), dan *hifzh an-nasl* (menjaga keturunan), diwujudkan melalui pelayanan yang amanah, jujur, bertanggung jawab, transparan, dan berorientasi pada kemaslahatan pelanggan. Implementasi tersebut terlihat dari upaya perusahaan dalam menjaga keamanan barang pelanggan, memberikan informasi yang jelas mengenai proses pengiriman, serta membangun hubungan pelayanan yang berlandaskan etika bisnis Islam.

Implementasi maqashid syari'ah memberikan dampak positif bagi perusahaan maupun pelanggan. Bagi pelanggan, penerapan nilai-nilai syariah meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara bagi perusahaan, penerapan nilai amanah, kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan mampu memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia jasa ekspedisi yang profesional dan berorientasi pada kemaslahatan. Oleh karena itu, maqashid syari'ah tidak hanya berfungsi sebagai konsep normatif dalam Islam, tetapi juga dapat diimplementasikan secara praktis sebagai landasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa ekspedisi yang lebih baik, adil, profesional, dan berkelanjutan.

Berikut adalah versi asli, lebih ilmiah, analitis, dan tidak mengulang kalimat sebelumnya. Paragraf ini juga lebih sesuai untuk Bab IV (Pembahasan) atau Bab V (Kesimpulan) skripsi.

Implementasi maqashid syari'ah dalam pelayanan ekspedisi di CV. Barumun Jaya Medan menunjukkan bahwa nilai-nilai Islam

dapat diterapkan secara nyata dalam pengelolaan layanan jasa. Prinsip-prinsip seperti amanah, kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan menjadi landasan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, mulai dari proses penerimaan barang, penyimpanan, hingga distribusi ke lokasi tujuan. Penerapan nilai-nilai tersebut tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kewajiban moral dan religius, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pelanggan memperoleh rasa aman karena barang yang dititipkan diperlakukan sebagai amanah yang harus dijaga, sedangkan perusahaan memperoleh kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat sebagai penyedia jasa yang mengedepankan etika bisnis. Dengan demikian, *maqashid syari'ah* tidak hanya dipahami sebagai konsep normatif dalam ajaran Islam, tetapi juga sebagai pendekatan praktis yang mampu mendukung terciptanya pelayanan ekspedisi yang profesional, transparan, berkeadilan, dan berorientasi pada kemaslahatan seluruh pihak.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala operasional yang memengaruhi kualitas pelayanan di CV. Barumun Jaya Medan. Keterbatasan jumlah armada, fasilitas operasional yang belum memadai, serta sistem pendukung pelayanan yang masih perlu dikembangkan menyebabkan proses distribusi barang belum dapat berjalan secara optimal. Kondisi tersebut semakin terasa ketika volume pengiriman meningkat, sehingga perusahaan harus melakukan penyesuaian jadwal pengiriman yang berdampak pada keterlambatan distribusi. Selain dipengaruhi oleh faktor internal,

keterlambatan pengiriman juga dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti kondisi lalu lintas, cuaca, dan gangguan teknis kendaraan. Akumulasi dari berbagai kendala tersebut berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan, mengurangi tingkat keandalan perusahaan dalam memenuhi estimasi waktu pengiriman, serta memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas operasional, pemanfaatan teknologi informasi, dan penguatan penerapan nilai-nilai *maqashid syari'ah* agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan perkembangan dunia usaha.

Maqashid syari'ah dapat dijadikan sebagai kerangka konseptual dalam meningkatkan kualitas pelayanan di CV. Barumun Jaya Medan karena mengintegrasikan tujuan bisnis dengan nilai-nilai kemaslahatan. Penerapan prinsip *hifzh al-mal* diwujudkan melalui upaya menjaga keamanan barang pelanggan, memperkuat sistem pengawasan selama proses pengiriman, serta memberikan jaminan tanggung jawab terhadap setiap barang yang dipercayakan kepada perusahaan. Prinsip *hifzh ad-din* tercermin dalam sikap amanah, kejujuran, dan integritas karyawan ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sementara itu, *hifzh al-'aql* diimplementasikan dengan penyampaian informasi yang akurat mengenai biaya, prosedur, dan estimasi waktu pengiriman sehingga pelanggan dapat mengambil keputusan secara tepat. Adapun *hifzh an-nafs* diwujudkan melalui perhatian terhadap keselamatan kerja karyawan dan keamanan operasional selama proses distribusi, sedangkan *hifzh an-nasl* tercermin

pada upaya perusahaan menciptakan lingkungan kerja yang sehat, kondusif, dan mendukung kesejahteraan sumber daya manusia. Penerapan kelima prinsip tersebut menunjukkan bahwa pelayanan ekspedisi tidak hanya berorientasi pada pencapaian keuntungan, tetapi juga pada perlindungan hak-hak pelanggan, tanggung jawab sosial, serta keberlanjutan usaha.

Penerapan maqashid syari'ah memberikan implikasi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di CV. Barumun Jaya Medan. Hal ini terlihat dari meningkatnya kepercayaan pelanggan terhadap keamanan barang yang dikirim, semakin baiknya hubungan antara perusahaan dan pelanggan, serta meningkatnya profesionalisme dalam pelaksanaan pelayanan. Nilai-nilai amanah, transparansi, keadilan, dan tanggung jawab mendorong perusahaan untuk memberikan layanan yang lebih konsisten, responsif, dan dapat dipercaya. Di sisi internal, penerapan prinsip-prinsip tersebut juga memperkuat budaya kerja yang beretika, meningkatkan komitmen karyawan dalam menjalankan tugas, serta membangun citra perusahaan sebagai penyedia jasa ekspedisi yang menjunjung tinggi etika bisnis Islam. Dengan demikian, maqashid syari'ah tidak hanya berfungsi sebagai landasan normatif dalam aktivitas ekonomi, tetapi juga menjadi pendekatan strategis yang mampu meningkatkan daya saing perusahaan melalui pelayanan yang berkualitas, berkeadilan, dan berorientasi pada kemaslahatan bersama.

Implementasi maqashid syari'ah dalam pelayanan ekspedisi memberikan dampak positif bagi perusahaan maupun pelanggan. Dampak tersebut terlihat dari meningkatnya rasa aman pelanggan terhadap barang yang dikirimkan, tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan, serta meningkatnya kualitas pelayanan yang lebih

profesional dan bertanggung jawab. Selain itu, penerapan nilai amanah, kejujuran, dan tanggung jawab juga mampu memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia jasa ekspedisi yang berorientasi pada kemaslahatan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, maqashid syari'ah tidak hanya berfungsi sebagai konsep normatif dalam Islam, tetapi juga dapat diterapkan secara praktis sebagai landasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa ekspedisi yang lebih baik, adil, dan berkelanjutan.

Permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh CV. Barumun Jaya Medan meliputi keterbatasan sarana dan prasarana operasional, seperti jumlah armada yang belum memadai untuk memenuhi kebutuhan pengiriman yang terus meningkat, serta belum optimalnya sistem pendukung operasional perusahaan. Selain itu, masih ditemukan kendala berupa keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan oleh faktor teknis, kondisi kendaraan, serta hambatan di lapangan. Permasalahan tersebut berdampak pada menurunnya efektivitas pelayanan dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

Maqashid syari'ah dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada CV. Barumun Jaya Medan melalui penerapan nilai-nilai dasar syariah yang berorientasi pada kemaslahatan. Prinsip hifzh al-mal (menjaga harta) diterapkan dengan meningkatkan keamanan barang pelanggan, memperbaiki sistem pengawasan pengiriman, serta memberikan tanggung jawab atas barang yang dipercayakan kepada perusahaan. Prinsip hifzh ad-din diwujudkan melalui sikap amanah, jujur, dan transparan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Prinsip hifzh al-'aql diterapkan dengan memberikan informasi yang jelas terkait biaya, prosedur, dan estimasi waktu

pengiriman. Sementara itu, prinsip *hifzh an-nafs* dan *hifzh an-nasl* diwujudkan melalui upaya menjaga keselamatan kerja karyawan serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan pekerja. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, pelayanan perusahaan dapat berjalan lebih profesional, bertanggung jawab, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Dampak penerapan *maqashid syari'ah* terhadap pelayanan ekspedisi CV. Barumun Jaya Medan menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih berorientasi pada kepuasan dan kemaslahatan pelanggan. Implementasi nilai amanah, tanggung jawab, kejujuran, transparansi, dan keadilan mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Selain itu, penerapan *maqashid syari'ah* juga memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan, memperkuat citra perusahaan, serta meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan usaha jasa ekspedisi. Dengan demikian, *maqashid syari'ah* tidak hanya berfungsi sebagai landasan normatif dalam bisnis Islam, tetapi juga menjadi solusi praktis dalam mengatasi berbagai permasalahan pelayanan dan mewujudkan pelayanan ekspedisi yang berkualitas, beretika, dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa penerapan *maqashid syari'ah* pada CV. Barumun Jaya Medan memiliki relevansi yang kuat dalam menjawab tantangan operasional perusahaan. Konsep *maqashid syari'ah* mampu menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan bisnis yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi, tetapi juga pada perlindungan hak pelanggan, peningkatan kualitas pelayanan, serta terciptanya kemaslahatan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam aktivitas perusahaan. Dengan demikian, *maqashid syari'ah* dapat dijadikan

sebagai model pengembangan pelayanan jasa ekspedisi yang sesuai dengan prinsip ekonomi Islam dan kebutuhan bisnis modern.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait. Bagi CV. Barumun Jaya, perusahaan perlu melakukan peningkatan terhadap sarana dan prasarana operasional guna mendukung kelancaran proses pengiriman barang. Penambahan armada, perbaikan fasilitas penyimpanan barang, serta pemanfaatan teknologi dalam sistem pengelolaan dan pemantauan pengiriman diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Selain itu, perusahaan perlu terus memperkuat penerapan nilai-nilai *maqashid syari'ah* dalam setiap aktivitas pelayanan agar tercipta pelayanan yang lebih amanah, profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Selain ditujukan kepada perusahaan, hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti selanjutnya. Penelitian berikutnya dapat mengembangkan kajian mengenai implementasi *maqashid syari'ah* pada sektor jasa lainnya atau menggunakan pendekatan kuantitatif maupun metode campuran (*mixed methods*) sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif. Dengan adanya penelitian lanjutan, diharapkan konsep *maqashid syari'ah* semakin berkembang sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan tata kelola bisnis yang beretika, berkeadilan, dan berkelanjutan.

Berikut adalah tulisan asli (hasil pembersihan dari teks yang mengalami kerusakan karakter), dengan ejaan dan tata bahasa yang telah diperbaiki tanpa mengubah isi pokoknya

Implementasi Maqashid Syari'ah dalam Pelayanan Ekspedisi

Implementasi maqashid syari'ah dalam pelayanan ekspedisi memberikan dampak positif bagi perusahaan maupun pelanggan. Dampak tersebut terlihat dari meningkatnya rasa aman pelanggan terhadap barang yang dikirimkan, tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan, serta meningkatnya kualitas pelayanan yang lebih profesional dan bertanggung jawab. Selain itu, penerapan nilai amanah, kejujuran, dan tanggung jawab juga mampu memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia jasa ekspedisi yang berorientasi pada kemaslahatan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, maqashid syari'ah tidak hanya berfungsi sebagai konsep normatif dalam Islam, tetapi juga dapat diterapkan secara praktis sebagai landasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa ekspedisi yang lebih baik, adil, dan berkelanjutan.

Permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh CV. Barumon Jaya Medan meliputi keterbatasan sarana dan prasarana operasional, seperti jumlah armada yang belum memadai untuk memenuhi kebutuhan pengiriman yang terus meningkat, serta belum optimalnya sistem pendukung operasional perusahaan. Selain itu, masih ditemukan kendala berupa keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan oleh faktor teknis, kondisi kendaraan, serta hambatan di lapangan. Permasalahan tersebut berdampak pada menurunnya efektivitas pelayanan dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

Maqashid syari'ah dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada CV. Barumon Jaya Medan melalui penerapan nilai-nilai dasar syariah yang berorientasi pada kemaslahatan. Prinsip hifzh al-mal

(menjaga harta) diterapkan dengan meningkatkan keamanan barang pelanggan, memperbaiki sistem pengawasan pengiriman, serta memberikan tanggung jawab atas barang yang dipercayakan kepada perusahaan. Prinsip hifzh ad-din diwujudkan melalui sikap amanah, jujur, dan transparan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Prinsip hifzh al-'aql diterapkan dengan memberikan informasi yang jelas mengenai biaya, prosedur, dan estimasi waktu pengiriman. Sementara itu, prinsip hifzh an-nafs dan hifzh an-nasl diwujudkan melalui upaya menjaga keselamatan kerja karyawan serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan pekerja. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, pelayanan perusahaan dapat berjalan lebih profesional, bertanggung jawab, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Dampak penerapan maqashid syari'ah terhadap pelayanan ekspedisi CV. Barumon Jaya Medan menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih berorientasi pada kepuasan dan kemaslahatan pelanggan. Implementasi nilai amanah, tanggung jawab, kejujuran, transparansi, dan keadilan mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Selain itu, penerapan maqashid syari'ah juga memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan, memperkuat citra perusahaan, serta meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan usaha jasa ekspedisi. Dengan demikian, maqashid syari'ah tidak hanya berfungsi sebagai landasan normatif dalam bisnis Islam, tetapi juga menjadi solusi praktis dalam mengatasi berbagai permasalahan pelayanan dan mewujudkan pelayanan ekspedisi yang berkualitas, beretika, dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa penerapan maqashid syari'ah pada CV. Barumon Jaya Medan

memiliki relevansi yang kuat dalam menjawab tantangan operasional perusahaan. Konsep maqashid syari'ah mampu menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan bisnis yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi, tetapi juga pada perlindungan hak pelanggan, peningkatan kualitas pelayanan, serta terciptanya kemaslahatan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam aktivitas perusahaan. Dengan demikian, maqashid syari'ah dapat dijadikan sebagai model pengembangan pelayanan jasa ekspedisi yang sesuai dengan prinsip ekonomi Islam dan kebutuhan bisnis modern.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait.

Bagi CV. Barumun Jaya, perusahaan perlu melakukan peningkatan terhadap sarana dan prasarana operasional guna mendukung kelancaran proses pengiriman barang. Penambahan armada, perbaikan fasilitas penyimpanan barang, serta pemanfaatan teknologi dalam sistem pengelolaan dan pemantauan pengiriman diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Selain itu, perusahaan perlu terus memperkuat penerapan nilai-nilai maqashid syari'ah dalam setiap aktivitas pelayanan agar tercipta pelayanan yang lebih amanah, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Bagi karyawan, diharapkan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengedepankan sikap jujur, disiplin, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Nilai-nilai maqashid syari'ah hendaknya tidak hanya dipahami sebagai konsep teoritis, tetapi juga diterapkan dalam perilaku kerja sehari-hari sehingga

mampu menciptakan budaya kerja yang lebih baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Bagi pelanggan, diharapkan dapat memberikan kritik dan saran yang membangun kepada perusahaan terkait pelayanan yang diterima. Masukan dari pelanggan sangat penting sebagai bahan evaluasi dan perbaikan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan akan menciptakan kepercayaan serta kerja sama yang saling menguntungkan.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu perusahaan ekspedisi dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian, menggunakan pendekatan yang lebih beragam, serta mengkaji implementasi maqashid syari'ah pada sektor jasa lainnya sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih luas terhadap pengembangan ilmu ekonomi syariah dan praktik bisnis berbasis syariah di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A. M., & Mukri, S. G. (2022). Implementasi maqashid syari'ah dan aktualisasinya dalam pengembangan sistem ekonomi Islam. *Jurnal Hukum Islam dan Ekonomi Syariah*, 10(2), 115–128.
- Chanifah, N. (2021). Formulasi etika bisnis halal thayyib dalam perspektif maqashid syari'ah kontemporer Jasser Auda. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 11(1), 45–57.
- Charismana, A., dkk. (2022). Metode penelitian kualitatif dalam kajian sosial

dan ekonomi. *Jurnal Metodologi Penelitian*, **5**(2), 78–90.

Fahrudin. (2021). Nalar konstruktif maqashid syari'ah dalam studi hukum Islam. *Al-Ahkam: Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*, **6**(1), 33–47.

Fidiyah, R. A. (2025). Implementasi maqashid syari'ah dalam tata kelola perusahaan berbasis syariah. *Jurnal Ekonomi Islam Kontemporer*, **12**(1), 88–101.

Fikri, M., dkk. (2025). Triangulasi sebagai teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Sosial*, **9**(1), 66–79.

Firmansyah, M., & Frizky, R. (2025). Implementasi maqashid syari'ah dalam industri modern: Tantangan dan strategi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*, **11**(1), 50–67.

Firdaus, A., dkk. (2023). Teknik pemilihan informan dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, **8**(2), 142–154.

Hannani. (2023). *Analysis of Islamic legal study on financial technology transactions: Maqashid sharia perspective. International Journal of Islamic Economics and Finance Studies*, **9**(1), 55–70.

Hasanah, M., & Fahrudin, A. R. (2021). Analisis halal supply chain management (SCM) dalam perspektif maqashid syari'ah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, **8**(3), 280–295.

Huda, N., & Saripudin, U. (2022). Implementasi maqashid syari'ah dalam aktivitas muamalah kontemporer. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, **5**(2), 100–114.

Irwan, M. (2021). Kebutuhan dan pengelolaan harta dalam maqashid syari'ah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, **7**(1), 23–36.