MUTLAQAH
Jurnal Kajian Ekonomi Syariah
DOI: 10.30743/mutlaqah.v7i1.14577

ISSN: 2775-2712
Vol, 7 No 1 (2026)

MAQASHID SYARI'AH SEBAGAI KERANGKA EVALUASI PELAYANAN EKSPEDISI: Studi Pada CV. Barumun Jaya Medan

Tongku Harapan Martua Hasibuan, Eli Agustami, Nurhudawi
Universitas Islam Sumatera Utara, Sumatera Utara, Indonesia
E-mail: tongkuharapan1707@gmail.com, eliagustamiuisu@gamil.com, nhudawi@fai.uisu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji kendala pelayanan CV. Barumun Jaya Medan dengan menggunakan maqashid syari'ah sebagai kerangka etis untuk mengevaluasi jasa ekspedisi dan merumuskan rekomendasi perbaikan. Penelitian lapangan menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan berjumlah tujuh orang, terdiri atas satu pemilik, tiga karyawan, dan tiga pelanggan. Temuan menunjukkan keterbatasan armada, kelemahan fasilitas penyimpanan dan administrasi, keterlambatan pengiriman, serta pencatatan keluhan yang belum sistematis. Kondisi tersebut menjadi dasar evaluasi terhadap pengelolaan barang, ketertiban pelayanan, dan penanganan pengaduan pelanggan. Bukti yang tersedia paling langsung mendukung relevansi perlindungan harta pelanggan (hifzh al-mal) dan perhatian terhadap keselamatan pekerja (hifzh an-nafs). Sementara itu, keterkaitan dengan perlindungan akal, agama, dan keturunan terutama merupakan interpretasi konseptual serta arah rekomendasi, bukan praktik yang seluruhnya telah dibuktikan. Rekomendasi diarahkan pada penataan penyimpanan, pembenahan administrasi, pencatatan keluhan, dan perhatian terhadap keselamatan kerja. Penelitian membedakan praktik teramati, penafsiran konseptual, dan usulan perbaikan. Perubahan kualitas layanan setelah penerapan rekomendasi belum diuji. Kontribusi penelitian terletak pada pemetaan evaluasi etis pelayanan logistik, dengan keterbatasan dokumentasi empiris dan kebutuhan evaluasi lanjutan untuk menilai pelaksanaan serta hasil perbaikan layanan.

Kata kunci: Maqashid Syari'ah, Evaluasi Pelayanan Logistik, Etika Bisnis Islam

Abstract

This study examines service constraints at CV. Barumun Jaya Medan using maqashid shari'ah as an ethical framework to evaluate freight forwarding services and formulate improvement recommendations. The field study adopted a descriptive qualitative approach involving observation, interviews, and documentation. Seven informants participated: one owner, three employees, and three customers. Findings reveal limited fleet capacity, inadequate storage and administrative facilities, delivery delays, and unsystematic complaint recording. These conditions inform the evaluation of goods management, service organization, and customer complaint handling. Available evidence most directly supports the relevance of protecting customers' property (hifzh al-mal) and safeguarding workers' safety (hifzh an-nafs). Meanwhile, connections to the protection of intellect, religion, and progeny primarily represent conceptual interpretations and recommended directions rather than fully demonstrated practices. Recommendations address storage organization, administrative improvements, complaint recording, and workplace safety. The study distinguishes observed practices, conceptual interpretations, and proposed improvements. Changes in service quality following implementation have not been tested. Its contribution lies in mapping an ethical evaluation of logistics services, while acknowledging limited empirical documentation and the need for further evaluation of implementation and service improvement outcomes.

Keywords: Maqasid al-Shariah, Logistics Service Evaluation, Islamic Business Ethics

Corresponding Author	:	Tongku Harapan Martua Hasibuan
Article History	:	Submitted: 30-09-2026 Revision: 20-10-2026 Accepted: 10-11-2026 Published: 12-11-2026

© 2026 by the author. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

ISSN: 2599-1353
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

PENDAHULUAN

Perkembangan industri jasa ekspedisi dan logistik merupakan konsekuensi dari meningkatnya aktivitas perdagangan, transformasi digital, serta pertumbuhan transaksi melalui perdagangan elektronik (e-commerce). Perubahan tersebut menempatkan perusahaan ekspedisi sebagai bagian penting dalam sistem distribusi barang yang menghubungkan produsen, pelaku usaha, dan konsumen. Keberhasilan perusahaan ekspedisi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan mengirimkan barang, tetapi juga oleh ketepatan waktu, keamanan pengiriman, transparansi biaya, dan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sementara itu, Mentzer et al. (2001) menegaskan bahwa kualitas pelayanan logistik mencakup ketepatan waktu, akurasi pesanan, kualitas informasi, serta kemampuan perusahaan menangani ketidaksesuaian pelayanan.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa ekspedisi juga menghadirkan tantangan dalam mempertahankan kualitas pelayanan di tengah persaingan usaha. Perusahaan dituntut meningkatkan efisiensi operasional tanpa mengabaikan kepentingan pelanggan dan tanggung jawab etis. Permasalahan seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, keterbatasan fasilitas, ketidakjelasan informasi, dan penanganan keluhan yang kurang efektif berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat. Bienstock et al. (1997) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan distribusi fisik berkaitan dengan kemampuan perusahaan memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Temuan serupa dikemukakan oleh Stank et al. (2003), yang menempatkan kinerja operasional dan kualitas hubungan pelanggan sebagai komponen penting dalam pelayanan logistik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan membutuhkan pendekatan yang tidak hanya menekankan efisiensi ekonomi, tetapi juga memperhatikan nilai keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab.

Dalam perspektif ekonomi Islam, kegiatan bisnis merupakan aktivitas ekonomi yang harus diarahkan pada pencapaian kemaslahatan dan pencegahan kemudaratan. Prinsip tersebut berkaitan dengan konsep maqashid syari'ah, yaitu tujuan fundamental syariat Islam dalam melindungi kepentingan manusia. Secara konseptual, maqashid syari'ah mencakup lima perlindungan pokok, yaitu agama (hifzh ad-din), jiwa (hifzh an-nafs), akal (hifzh al-'aql), keturunan (hifzh an-nasl), dan harta (hifzh al-mal). Dalam kajian ekonomi Islam kontemporer, maqashid syari'ah berkembang menjadi kerangka normatif untuk mengevaluasi keadilan, kesejahteraan, dan tanggung jawab dalam aktivitas ekonomi. Dusuki dan Abdullah (2007) menekankan pentingnya kemaslahatan sebagai dasar tanggung jawab sosial perusahaan, sedangkan Mohammed et al. (2008) mengembangkan pendekatan pengukuran kinerja berbasis maqashid syari'ah. Perspektif tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan bisnis perlu dinilai berdasarkan manfaat yang dihasilkan bagi pemangku kepentingan. Dalam konteks jasa ekspedisi, kedudukan maqashid syari'ah pada penelitian ini adalah kerangka evaluasi etis atas praktik pelayanan, bukan metode teknis yang telah diuji efektivitasnya. Prinsip perlindungan harta dan jiwa digunakan untuk menilai risiko kerugian pelanggan serta keselamatan kerja; prinsip lainnya ditelaah sesuai dukungan bukti lapangan.

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

Penerapan maqashid syari'ah dalam pelayanan ekspedisi dapat diwujudkan melalui perlindungan keamanan barang pelanggan, keselamatan pekerja, transparansi informasi, serta penyelenggaraan pelayanan yang adil dan bertanggung jawab. Perlindungan harta berkaitan dengan pencegahan kehilangan dan kerusakan barang, sedangkan perlindungan jiwa berkaitan dengan keselamatan selama aktivitas distribusi. Perlindungan akal dapat diwujudkan melalui penyampaian informasi yang benar dan mudah dipahami. Adapun perlindungan agama dan keturunan dapat dikontekstualisasikan melalui penghormatan terhadap kewajiban keagamaan serta kesejahteraan keluarga pekerja. Haniffa dan Hudaib (2007) menjelaskan bahwa identitas etis perusahaan berbasis Islam harus tercermin dalam praktik operasional, bukan sekadar pernyataan normatif. Selanjutnya, Ladhari (2009) menegaskan pentingnya evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman pelanggan, sementara Hennig-Thurau et al. (2002) menunjukkan bahwa hubungan pelayanan yang berkualitas berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan.

Kelima tujuan pokok syariah tidak diperlakukan sebagai indikator pelayanan yang kekuatan buktinya selalu setara. Perlindungan harta berkaitan langsung dengan barang titipan, tanggung jawab pengiriman, dan risiko kehilangan; perlindungan jiwa berkaitan dengan keamanan pengemudi serta kelayakan kendaraan. Perlindungan akal digunakan secara terbatas sebagai lensa bagi keterbukaan informasi dan pengembangan kemampuan kerja. Adapun perlindungan agama dan keturunan dibahas sebagai kemungkinan arah kebijakan sumber daya manusia, bukan sebagai praktik yang telah terverifikasi. Batas penafsiran ini diperlukan agar penerapan maqashid tidak berubah menjadi pencocokan istilah dengan seluruh persoalan operasional.

CV. Barumun Jaya merupakan perusahaan jasa ekspedisi yang beroperasi di Kecamatan Medan Area, Kota Medan, Sumatera Utara. Berdasarkan observasi awal dan wawancara pendahuluan, perusahaan menghadapi sejumlah kendala pelayanan, terutama keterbatasan armada operasional, sarana penyimpanan barang, sistem administrasi, dan ketepatan waktu pengiriman. Penanganan keluhan pelanggan juga masih mengandalkan komunikasi melalui telepon atau pesan singkat sehingga dokumentasi dan tindak lanjut pengaduan belum berlangsung secara sistematis. Meskipun perusahaan telah memperlihatkan nilai amanah, kejujuran biaya, dan tanggung jawab pengiriman, penerapannya belum sepenuhnya didukung oleh sistem operasional yang memadai. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara nilai pelayanan yang diharapkan dan kemampuan perusahaan merealisasikannya secara konsisten. Persoalan pokoknya bukan hanya keterbatasan kapasitas layanan, tetapi juga bagaimana risiko keterlambatan, keamanan titipan barang, dan ketidakjelasan penanganan keluhan berkaitan dengan pemenuhan amanah dan perlindungan hak pelanggan menurut prinsip muamalah.

Informasi awal yang tersedia memperlihatkan keterkaitan antara penumpukan barang ketika permintaan meningkat, penyesuaian jadwal keberangkatan, pencatatan manual, dan keluhan keterlambatan dari pelanggan usaha. Naskah sumber tidak memuat jumlah kejadian, rentang tanggal keterlambatan, ataupun klasifikasi jenis pengiriman yang terdampak. Oleh sebab itu,

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

uraian tersebut diposisikan sebagai pengalaman yang dilaporkan informan dan hasil pengamatan umum, bukan sebagai tingkat kejadian yang berlaku untuk semua pengiriman perusahaan.

Kajian kualitas layanan logistik menekankan keandalan pengiriman, kondisi barang, informasi, dan penanganan masalah (Bienstock et al., 1997; Mentzer et al., 2001). Sementara itu, kajian maqashid dan etika bisnis Islam menekankan tanggung jawab moral, perlindungan kepentingan pihak terkait, dan kemaslahatan (Dusuki & Abdullah, 2007a; Saeed et al., 2001). Kedua tradisi kajian tersebut memberi landasan penting, tetapi masih menyisakan pertanyaan mengenai cara membedakan praktik pelayanan yang dapat diamati, penilaian etis atas praktik itu, dan rekomendasi yang belum diterapkan pada ekspedisi lokal. Penelitian ini berkontribusi dengan menyusun pemetaan antara masalah konkret, kekuatan bukti, prinsip maqashid yang relevan, dan alternatif tindak lanjut. Kontribusi tersebut bersifat analitis-kontekstual, bukan klaim mengenai model baru atau keberhasilan intervensi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi masalah pelayanan yang dihadapi CV. Barumun Jaya Medan, menelaah praktik pelayanan berdasarkan maqashid syari'ah sebagai kerangka evaluasi etis dan merumuskan alternatif perbaikan, serta mengidentifikasi implikasi yang telah terlihat dan manfaat yang masih bersifat potensial terhadap pelayanan ekspedisi. Penelitian ini memiliki urgensi teoretis dalam memperluas penerapan maqashid syari'ah pada sektor jasa logistik dan urgensi praktis dalam memberikan rekomendasi perbaikan operasional perusahaan. Hasil penelitian diharapkan mendukung terbentuknya sistem pelayanan yang amanah, transparan, profesional, dan berorientasi pada kemaslahatan pelanggan, pekerja, serta keberlanjutan perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif analitis. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai permasalahan pelayanan, implementasi prinsip maqashid syari'ah, serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan ekspedisi. Penelitian ini menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan, menginterpretasikan, dan menganalisis data berdasarkan pengalaman serta pandangan informan. Pendekatan deskriptif analitis digunakan untuk menggambarkan kondisi pelayanan secara faktual sekaligus menafsirkan praktik operasional perusahaan berdasarkan lima prinsip maqashid syari'ah, yaitu hifzh ad-din, hifzh an-nafs, hifzh al-'aql, hifzh an-nasl, dan hifzh al-mal. Dengan desain ini, istilah 'perbaikan' merujuk pada rekomendasi yang disusun dari hasil evaluasi, bukan hasil intervensi atau pengukuran sebelum dan sesudah pelaksanaan solusi.

Penelitian dilaksanakan di CV. Barumun Jaya, Kecamatan Medan Area, Kota Medan, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan adanya permasalahan pelayanan, meliputi keterbatasan armada operasional, keterlambatan pengiriman, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta penanganan keluhan pelanggan yang belum sistematis. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan, pengalaman, dan pengetahuan terhadap aktivitas

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

perusahaan. Sebanyak tujuh informan dilibatkan, terdiri atas satu pemilik perusahaan sebagai informan kunci, tiga karyawan sebagai informan utama, dan tiga pelanggan sebagai informan pendukung. Pemilihan informan tersebut bertujuan memperoleh perspektif yang beragam mengenai praktik pelayanan dan penerapan nilai-nilai syariah.

Pemilihan informan mempertimbangkan keterlibatan langsung mereka dalam proses pelayanan, tetapi dokumen penelitian yang tersedia belum mencantumkan lama pengalaman setiap informan, tanggal kerja lapangan, maupun dasar penetapan kecukupan informasi. Karena itu, ketujuh informan diperlakukan sebagai sumber perspektif yang berbeda, bukan sebagai bukti tercapainya saturasi data. Informasi rinci tersebut perlu diverifikasi melalui catatan lapangan peneliti apabila tersedia.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman informan mengenai kualitas pelayanan, hambatan operasional, penerapan nilai amanah, kejujuran, tanggung jawab, serta alternatif perbaikan pelayanan. Observasi difokuskan pada aktivitas penerimaan, penyimpanan, penyortiran, pengiriman barang, dan interaksi antara karyawan dengan pelanggan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi temuan melalui pemeriksaan arsip pengiriman, catatan administrasi, struktur organisasi, serta dokumen operasional yang relevan.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan mengidentifikasi informasi penting, mengelompokkan temuan berdasarkan tema permasalahan pelayanan, dan menghubungkannya dengan prinsip maqashid syari'ah. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan matriks tematik untuk memperlihatkan hubungan antara kondisi empiris, nilai syariah, dan alternatif solusi pelayanan. Kesimpulan diperoleh melalui interpretasi mendalam terhadap pola temuan serta diverifikasi berdasarkan konsistensi informasi antar-informan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, member checking, ketekunan pengamatan, serta dokumentasi proses penelitian (audit trail). Prosedur tersebut bertujuan memastikan kredibilitas, konsistensi, dan keterlacakan temuan sehingga menghasilkan pemahaman kontekstual mengenai kontribusi maqashid syari'ah terhadap peningkatan kualitas pelayanan ekspedisi CV. Barumun Jaya Medan.

Untuk menjaga keterlacakan, materi wawancara dan observasi dikelompokkan dalam tema kapasitas armada, penyimpanan dan pencatatan, ketepatan waktu, keamanan barang, serta komunikasi keluhan. Pada tahap interpretasi, setiap tema dibedakan menjadi (a) keterangan atau praktik yang dilaporkan, (b) kaitan analitis dengan prinsip maqashid, dan (c) langkah perbaikan yang masih diusulkan. Penyebutan triangulasi dan konfirmasi informan dalam naskah merupakan keterangan prosedural; rincian pelaksanaan, tanggal pemeriksaan silang, contoh perbedaan jawaban, dan jejak pengodean belum dilampirkan sehingga belum dapat diverifikasi secara independen.

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Permasalahan Pelayanan yang Dihadapi CV. Barumun Jaya Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan pada CV. Barumun Jaya Medan berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana operasional, ketidaktepatan waktu pengiriman, serta belum optimalnya pengelolaan informasi dan keluhan pelanggan. Temuan tersebut diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara dengan pemilik perusahaan, karyawan, serta pelanggan yang memiliki pengalaman langsung menggunakan jasa ekspedisi. Berdasarkan interpretasi terhadap informasi yang diperoleh, permasalahan pelayanan tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan dan memengaruhi efektivitas kegiatan distribusi barang. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang aman dan bertanggung jawab dengan keterbatasan sumber daya yang tersedia.

Dalam pelaporan hasil, keterangan pemilik dan karyawan digunakan untuk menggambarkan proses operasional, sedangkan pengalaman pelanggan memberi sudut pandang mengenai akibat keterlambatan pada aktivitas usaha. Sumber naskah belum menyertakan transkrip atau kutipan verbatim yang dapat diperiksa kembali. Karena itu, bagian ini menyajikan parafrasa dengan atribusi sumber secara umum dan tidak mengarang kutipan langsung ataupun menyebut frekuensi kejadian yang tidak didokumentasikan.

Permasalahan pertama berkaitan dengan keterbatasan armada pengangkutan. Berdasarkan wawancara dengan pemilik perusahaan, jumlah kendaraan operasional yang tersedia masih dapat memenuhi kebutuhan pengiriman dalam kondisi normal. Namun, ketika terjadi peningkatan volume barang, terutama menjelang hari besar keagamaan atau periode aktivitas perdagangan yang meningkat, kapasitas armada menjadi tidak mencukupi. Akibatnya, sebagian barang harus menunggu jadwal keberangkatan berikutnya. Keterangan tersebut diperkuat oleh pengalaman karyawan yang menjelaskan bahwa peningkatan jumlah barang masuk sering mengharuskan perusahaan melakukan penyesuaian jadwal distribusi. Temuan ini menunjukkan bahwa kapasitas operasional perusahaan belum sepenuhnya mampu menyesuaikan diri dengan perubahan permintaan pelanggan.

Permasalahan kedua ditemukan pada fasilitas penyimpanan dan pengelolaan administrasi barang. Hasil observasi memperlihatkan bahwa ruang penyimpanan dan peralatan pendukung operasional masih memerlukan peningkatan. Ketika jumlah barang yang diterima meningkat, proses penataan dan penyortiran membutuhkan waktu lebih panjang. Selain itu, sebagian pencatatan barang masih dilakukan secara manual sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan administrasi maupun kesalahan pendataan. Karyawan mengungkapkan bahwa pencatatan manual relatif mudah dilakukan ketika jumlah barang sedikit, tetapi menjadi kurang efektif ketika volume pengiriman meningkat. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik dan sistem administrasi merupakan hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, dan terorganisasi.

Permasalahan ketiga berkaitan dengan ketepatan waktu pengiriman barang. Berdasarkan wawancara dengan pemilik perusahaan dan petugas pengiriman, keterlambatan dapat disebabkan oleh keterbatasan armada, kerusakan kendaraan, kemacetan lalu lintas, perubahan kondisi cuaca,

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

serta penyesuaian jadwal keberangkatan. Faktor internal dan eksternal tersebut saling memengaruhi proses distribusi. Meskipun perusahaan berupaya menyelesaikan pengiriman sesuai jadwal, berbagai kendala operasional menyebabkan estimasi waktu kedatangan barang tidak selalu dapat dipenuhi. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keandalan pelayanan masih menghadapi tantangan, terutama dalam menjaga konsistensi antara waktu pengiriman yang dijanjikan dan realisasi pelayanan.

Pengalaman pelanggan memperkuat temuan mengenai ketidaktepatan waktu pengiriman. Salah seorang pelanggan yang menjalankan usaha perdagangan menjelaskan bahwa keterlambatan kedatangan barang dapat menyebabkan persediaan dagangan terlambat tersedia sehingga mengganggu aktivitas penjualan. Pelanggan lain yang berkaitan dengan kegiatan perkebunan juga mengungkapkan bahwa keterlambatan pengiriman menimbulkan kesulitan ketika barang dibutuhkan pada waktu tertentu. Meskipun pelanggan secara umum menilai keamanan barang dan sikap pelayanan perusahaan cukup baik, keterlambatan pengiriman tetap menjadi persoalan yang memengaruhi pengalaman mereka. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan ekspedisi memiliki hubungan langsung dengan keberlangsungan aktivitas ekonomi pelanggan.

Aspek berikutnya berkaitan dengan komunikasi dan penanganan keluhan. Berdasarkan informasi penelitian pendahuluan, perusahaan masih mengandalkan komunikasi melalui telepon dan pesan singkat untuk menyampaikan informasi pengiriman maupun menindaklanjuti pengaduan. Mekanisme tersebut memungkinkan komunikasi langsung, tetapi belum sepenuhnya mendukung pencatatan keluhan secara sistematis. Akibatnya, proses pemantauan penyelesaian masalah berpotensi mengalami hambatan ketika jumlah pengaduan meningkat. Kondisi ini menunjukkan perlunya pengembangan mekanisme komunikasi yang lebih terstruktur agar pelanggan memperoleh informasi mengenai status pengiriman dan penyelesaian keluhan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian mengidentifikasi bahwa keterbatasan armada, fasilitas penyimpanan, pencatatan administrasi, ketepatan waktu, dan pengelolaan keluhan merupakan permasalahan utama pelayanan CV. Barumun Jaya Medan. Meskipun terdapat komitmen perusahaan untuk menjaga keamanan barang dan kepercayaan pelanggan, keterbatasan operasional menghambat konsistensi pelayanan. Temuan tersebut menjadi dasar empiris untuk menganalisis penerapan prinsip maqashid syari'ah sebagai pendekatan perbaikan pelayanan yang menekankan amanah, perlindungan hak pelanggan, keadilan, dan tanggung jawab perusahaan.

Pembedaan situasi juga penting: ketersediaan armada digambarkan masih memadai dalam kondisi normal, sedangkan kendala lebih menonjol saat volume kiriman meningkat. Demikian pula, pencatatan manual tidak dengan sendirinya membuktikan terjadinya kesalahan administrasi, melainkan menunjukkan risiko dan hambatan ketika pekerjaan bertambah. Penjelasan ini menempatkan persoalan sesuai ruang lingkup keterangan informan tanpa menyamaratakan seluruh aktivitas perusahaan.

Evaluasi Pelayanan Berdasarkan Maqashid Syari'ah dan Alternatif Perbaikan pada CV. Barumun Jaya Medan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa nilai-nilai maqashid syari'ah memiliki keterkaitan dengan praktik pelayanan yang dijalankan CV. Barumun Jaya Medan, terutama dalam menjaga keamanan barang, memberikan informasi biaya pengiriman, serta menjalankan

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

tanggung jawab terhadap pelanggan. Berdasarkan observasi dan wawancara, perusahaan telah memperlihatkan sejumlah perilaku pelayanan yang mencerminkan amanah, kejujuran, dan tanggung jawab. Namun, penerapan nilai tersebut belum sepenuhnya didukung oleh sistem operasional yang memadai. Oleh karena itu, maqashid syari'ah dalam penelitian ini dipahami sebagai kerangka evaluasi sekaligus dasar perumusan alternatif solusi terhadap permasalahan pelayanan yang ditemukan di lapangan. Penilaian pada bagian ini membedakan praktik yang telah ditunjukkan informan dari pilihan tindakan yang masih berupa usulan, sehingga istilah 'solusi' tidak dipahami sebagai program perbaikan yang telah diterapkan dan terbukti berhasil.

Pemetaan evaluatif berdasarkan data yang dilaporkan adalah sebagai berikut. Perlindungan harta: praktik terlapor berupa penjagaan keamanan barang; keterbatasan berupa fasilitas gudang dan administrasi; rekomendasi berupa pemeriksaan paket, pencatatan, serta prosedur penanganan kehilangan. Perlindungan jiwa: temuan gangguan teknis kendaraan menunjukkan kebutuhan pengelolaan keselamatan; rekomendasi berupa pemeriksaan berkala dan pengaturan kerja pengemudi. Perlindungan akal: administrasi manual dan komunikasi terbatas dijadikan dasar usulan pelatihan serta informasi yang lebih jelas. Perlindungan agama dan keturunan: bukti kebijakan spesifik belum tersedia, sehingga keduanya hanya menjadi agenda evaluasi lanjutan, bukan hasil implementasi yang sudah terbukti.

Prinsip hifzh al-mal atau perlindungan harta merupakan aspek yang paling langsung berkaitan dengan aktivitas perusahaan. Barang yang diserahkan pelanggan kepada perusahaan merupakan harta yang harus dijaga selama proses pengiriman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan berupaya mempertahankan keamanan barang melalui proses penerimaan, penyimpanan, dan distribusi. Pengalaman pelanggan yang menyatakan bahwa barang umumnya diterima dalam keadaan aman memperlihatkan adanya praktik perlindungan harta dalam pelayanan. Meskipun demikian, keterbatasan fasilitas penyimpanan, armada, dan pencatatan administrasi menunjukkan bahwa perlindungan tersebut masih memerlukan penguatan. Solusi yang dapat dirumuskan meliputi peningkatan keamanan gudang, pemeriksaan kondisi barang, pencatatan pengiriman yang lebih akurat, dan penyusunan prosedur penanganan risiko kerusakan maupun kehilangan.

Prinsip hifzh an-nafs atau perlindungan jiwa berkaitan dengan keselamatan karyawan dan pihak lain yang terlibat dalam kegiatan distribusi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kendaraan operasional terkadang mengalami gangguan teknis selama perjalanan. Kondisi tersebut bukan hanya berpotensi menimbulkan keterlambatan pengiriman, tetapi juga menunjukkan pentingnya pengelolaan keselamatan transportasi. Dalam konteks ini, penerapan maqashid syari'ah dapat diarahkan pada pemeriksaan kendaraan secara berkala, pengaturan waktu kerja pengemudi, dan penyediaan perlengkapan keselamatan. Langkah tersebut merupakan alternatif perbaikan yang relevan dengan temuan penelitian, meskipun efektivitas pelaksanaannya masih memerlukan evaluasi lebih lanjut.

Prinsip hifzh al-'aql atau perlindungan akal dapat dikontekstualisasikan melalui penyediaan informasi yang benar, peningkatan kompetensi karyawan, dan pengambilan keputusan pelayanan berdasarkan informasi yang memadai. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sistem pencatatan barang masih banyak dilakukan secara manual, sedangkan komunikasi pelanggan mengandalkan telepon dan pesan singkat. Kondisi tersebut

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

menunjukkan perlunya pengembangan sistem administrasi dan komunikasi yang lebih terintegrasi. Alternatif solusi yang dapat diterapkan mencakup pelatihan administrasi, penggunaan pencatatan digital, penyampaian estimasi pengiriman secara realistis, serta pemberian informasi yang mudah dipahami pelanggan. Dengan demikian, perlindungan akal tidak hanya dipahami sebagai nilai normatif, tetapi juga sebagai penguatan kapasitas pengetahuan dan transparansi pelayanan.

Prinsip hifzh ad-din atau perlindungan agama dapat dikaitkan dengan pembentukan budaya kerja yang menghormati kewajiban keagamaan dan menjunjung etika Islam. Hasil penelitian memperlihatkan adanya komitmen perusahaan terhadap kejujuran, amanah, dan tanggung jawab dalam melayani pelanggan. Nilai tersebut dapat menjadi dasar penguatan perilaku profesional melalui pembinaan etika kerja, pengawasan pelayanan, dan penerapan aturan yang melarang penipuan maupun penyalahgunaan barang pelanggan. Namun, penelitian belum menyediakan bukti terperinci mengenai kebijakan perusahaan terkait fasilitas ibadah atau pengaturan waktu pelaksanaan kewajiban keagamaan sehingga aspek tersebut masih memerlukan pendalaman.

Sementara itu, prinsip hifzh an-nasl atau perlindungan keturunan dapat dihubungkan dengan kesejahteraan keluarga pekerja dan keberlanjutan penghidupan pelanggan. Pelayanan pengiriman yang tepat waktu berpotensi mendukung kelancaran usaha pelanggan, sedangkan pengelolaan keselamatan dan kondisi kerja yang baik dapat membantu melindungi kesejahteraan keluarga karyawan. Akan tetapi, data penelitian belum secara langsung mengungkap kebijakan kesejahteraan keluarga pekerja. Oleh sebab itu, penerapannya lebih tepat ditempatkan sebagai arah pengembangan pelayanan dan pengelolaan sumber daya manusia.

Secara keseluruhan, hasil penelitian paling kuat mendukung penilaian atas penjagaan barang pelanggan dan tanggung jawab perusahaan, sementara keselamatan kerja memperoleh dukungan dari keterangan mengenai gangguan kendaraan. Pelatihan, digitalisasi, pengaturan kerja, dan kesejahteraan keluarga masih merupakan arah rekomendasi yang memerlukan keputusan perusahaan serta pemantauan pelaksanaan. Dengan demikian, pembacaan lima prinsip maqashid dilakukan secara berjenjang menurut kedekatan konsep dan kecukupan bukti lapangan.

Implikasi Praktik Maqashid Syari'ah bagi Pelayanan Ekspedisi CV. Barumun Jaya Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai maqashid syari'ah berkaitan dengan pembentukan perilaku pelayanan yang menekankan keamanan barang, kejujuran, tanggung jawab, dan kepercayaan pelanggan. Berdasarkan wawancara dan observasi, CV. Barumun Jaya telah memperlihatkan praktik pelayanan yang mencerminkan sebagian nilai tersebut, meskipun belum seluruhnya diterapkan melalui prosedur operasional yang sistematis. Oleh karena itu, dampak penerapan maqashid syari'ah dalam penelitian ini perlu dipahami melalui dua dimensi, yaitu manfaat yang telah tercermin dalam pengalaman pelayanan dan manfaat potensial yang dapat dicapai apabila rekomendasi perbaikan dilaksanakan secara konsisten.

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

Dampak pertama berkaitan dengan perlindungan keamanan barang pelanggan. Berdasarkan pengalaman pelanggan, barang yang dikirim melalui CV. Barumun Jaya pada umumnya dinilai aman. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah berupaya menjaga kepercayaan pelanggan melalui tanggung jawab terhadap barang yang diterima. Dalam perspektif hifzh al-mal, praktik tersebut mencerminkan perlindungan terhadap hak kepemilikan pelanggan. Namun, keterbatasan fasilitas penyimpanan dan administrasi memperlihatkan bahwa perlindungan barang masih membutuhkan penguatan sistem. Penerapan prosedur pemeriksaan, pencatatan, dan pengawasan barang secara lebih terstruktur berpotensi meningkatkan keamanan pengiriman sekaligus mengurangi risiko kesalahan penanganan.

Dampak kedua berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa pelanggan memberikan penilaian cukup baik terhadap keamanan barang dan pelayanan perusahaan. Akan tetapi, keterlambatan pengiriman masih menjadi sumber ketidakpuasan, terutama bagi pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi untuk mendukung aktivitas perdagangan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perilaku pelayanan yang baik belum sepenuhnya mampu mengimbangi keterbatasan keandalan operasional. Penerapan maqashid syari'ah secara lebih menyeluruh dapat diarahkan pada peningkatan ketepatan waktu, penyampaian informasi yang transparan, dan penyelesaian keluhan secara bertanggung jawab. Perbaikan tersebut diharapkan mampu memperkuat pengalaman pelanggan, meskipun penelitian belum menyediakan pengukuran sebelum dan sesudah penerapan solusi.

Dampak ketiga berkaitan dengan kepercayaan dan potensi loyalitas pelanggan. Berdasarkan keterangan pelanggan yang telah menggunakan jasa perusahaan dalam jangka waktu relatif panjang, CV. Barumun Jaya masih memperoleh kepercayaan sebagai penyedia layanan pengiriman. Kepercayaan tersebut berkaitan dengan pengalaman pelanggan terhadap keamanan barang dan hubungan pelayanan yang telah terbentuk. Meskipun demikian, pelanggan juga menyampaikan perlunya peningkatan ketepatan waktu. Temuan ini memperlihatkan bahwa kepercayaan pelanggan tidak hanya bergantung pada sikap ramah dan kejujuran, tetapi juga pada kemampuan perusahaan memenuhi komitmen pengiriman. Penguatan prinsip amanah melalui konsistensi pelayanan berpotensi mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Dampak keempat berkaitan dengan profesionalisme karyawan. Hasil observasi menunjukkan bahwa karyawan menjalankan berbagai aktivitas operasional, mulai dari penerimaan barang, pencatatan, penyortiran, hingga pengiriman. Namun, keterbatasan fasilitas dan sistem administrasi menyebabkan sebagian pekerjaan membutuhkan waktu lebih lama. Penerapan hifzh al-'aql melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan pemanfaatan teknologi dapat menjadi dasar pengembangan profesionalisme. Pelatihan pencatatan barang, pengelolaan keluhan, serta komunikasi pelayanan merupakan langkah yang relevan dengan kebutuhan perusahaan. Meskipun manfaatnya dapat diperkirakan secara konseptual, penelitian belum membuktikan adanya peningkatan kompetensi akibat program pelatihan tertentu.

Dampak kelima berkaitan dengan transparansi dan keadilan pelayanan. Informasi penelitian menunjukkan adanya upaya perusahaan memberikan keterangan biaya secara jujur dan bertanggung jawab. Namun, komunikasi mengenai status pengiriman dan tindak lanjut

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

keluhan masih memerlukan pembenahan. Penerapan prinsip keadilan dapat diarahkan pada kejelasan tarif, ketepatan informasi, kesetaraan perlakuan pelanggan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengembangan prosedur tersebut berpotensi mengurangi kesalahpahaman serta memperkuat perlindungan hak pelanggan.

Temuan memperlihatkan bahwa amanah personal, terutama melalui penjagaan barang dan kejujuran pelayanan, belum selalu disertai sistem yang memadai untuk menjaga ketepatan pengiriman dan dokumentasi keluhan. Kepuasan, loyalitas, profesionalisme, dan keberlanjutan usaha tidak dapat disebut meningkat akibat penerapan maqashid karena tidak ada evaluasi sebelum dan sesudah perubahan kebijakan. Aspek tersebut tetap menjadi sasaran perbaikan yang layak diuji pada tahap berikutnya.

Pembahasan

Analisis Permasalahan Pelayanan yang Dihadapi CV. Barumun Jaya Medan

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa permasalahan pelayanan CV. Barumun Jaya Medan merupakan persoalan multidimensional yang melibatkan kapasitas operasional, pengelolaan distribusi, sistem administrasi, dan komunikasi pelanggan. Keterbatasan armada serta fasilitas pendukung menyebabkan perusahaan belum sepenuhnya mampu mempertahankan ketepatan waktu pengiriman ketika volume barang meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ekspedisi tidak hanya ditentukan oleh sikap karyawan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi mengelola sumber daya secara efektif. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mencakup lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berdasarkan kerangka tersebut, permasalahan CV. Barumun Jaya terutama berkaitan dengan dimensi bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap.

Keterbatasan armada operasional memperlihatkan adanya ketidakseimbangan antara kapasitas distribusi dan kebutuhan pengiriman. Dalam perspektif manajemen logistik, kondisi tersebut berpotensi menurunkan efektivitas proses distribusi karena barang harus menunggu ketersediaan kendaraan sebelum diberangkatkan. Mentzer et al. (2001) menegaskan bahwa kualitas pelayanan logistik dipengaruhi oleh ketepatan waktu, kualitas informasi, dan kemampuan perusahaan menangani ketidaksesuaian pelayanan. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa keterlambatan pengiriman bukan semata-mata persoalan teknis, melainkan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memenuhi komitmen pelayanan kepada pelanggan. Bienstock et al. (1997) juga menunjukkan bahwa kualitas distribusi fisik perlu dinilai berdasarkan pengalaman pelanggan terhadap proses pelayanan secara keseluruhan.

Permasalahan fasilitas penyimpanan dan administrasi manual menunjukkan pentingnya penguatan dimensi tangibles. Ketersediaan gudang yang memadai, peralatan penanganan barang, dan sistem pencatatan merupakan bagian dari infrastruktur pelayanan yang memengaruhi efisiensi operasional. Brady dan Cronin (2001) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terbentuk melalui interaksi antara kualitas lingkungan fisik, kualitas interaksi, dan kualitas hasil pelayanan. Dengan demikian, keterbatasan fasilitas CV. Barumun Jaya dapat memengaruhi proses pelayanan sekaligus pengalaman pelanggan. Perusahaan perlu

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

mempertimbangkan pembenahan gudang, pengembangan pencatatan digital, serta pemeliharaan kendaraan sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan.

Ketidaktepatan waktu pengiriman juga berkaitan dengan dimensi reliability. Cronin dan Taylor (1992) menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat dipahami melalui evaluasi pelanggan terhadap kinerja aktual penyedia jasa. Dalam konteks CV. Barumun Jaya, pelanggan menilai pelayanan berdasarkan kesesuaian antara estimasi dan realisasi waktu pengiriman. Ketika barang terlambat tiba, pelanggan yang menjalankan aktivitas perdagangan dapat mengalami gangguan persediaan dan penjualan. Stank et al. (2003) menunjukkan bahwa kinerja pelayanan logistik memiliki hubungan dengan kemampuan perusahaan mempertahankan posisi kompetitif. Oleh sebab itu, peningkatan ketepatan waktu merupakan kebutuhan strategis, bukan sekadar penyelesaian keluhan individual.

Aspek komunikasi pelanggan memperlihatkan perlunya penguatan dimensi responsiveness. Sistem pengaduan yang belum terdokumentasi secara sistematis berpotensi memperlambat penyelesaian masalah. Zeithaml et al. (1988) menjelaskan bahwa komunikasi dan mekanisme pengendalian internal merupakan bagian penting dalam penyampaian pelayanan berkualitas. Sejalan dengan itu, Parasuraman et al. (1985) menegaskan bahwa kesenjangan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang diterima dapat menurunkan persepsi kualitas. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelanggan membutuhkan informasi yang akurat mengenai status pengiriman, penyebab keterlambatan, dan estimasi kedatangan barang.

Dari perspektif ekonomi Islam, persoalan pelayanan tersebut berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan dalam menjaga amanah pelanggan. Dusuki dan Abdullah (2007a) menekankan bahwa aktivitas bisnis perlu mempertimbangkan kemaslahatan dan tanggung jawab terhadap pemangku kepentingan. Keterlambatan yang tidak ditangani secara bertanggung jawab berpotensi menimbulkan kerugian bagi pelanggan sehingga bertentangan dengan orientasi perlindungan harta. Saeed et al. (2001) juga menempatkan keadilan dan tanggung jawab moral sebagai unsur penting dalam etika bisnis Islam.

Dengan demikian, permasalahan pelayanan CV. Barumun Jaya perlu diselesaikan melalui pendekatan terpadu yang menggabungkan pembenahan infrastruktur, penguatan administrasi, peningkatan komunikasi, dan penerapan etika bisnis syariah. Integrasi tersebut memungkinkan perusahaan memperbaiki kualitas pelayanan sekaligus memperkuat tanggung jawab moral terhadap pelanggan.

Maqashid Syari'ah sebagai Kerangka Evaluasi dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Maqashid syari'ah dalam penelitian ini digunakan sebagai kerangka evaluasi etis, bukan sebagai intervensi yang telah terbukti meningkatkan mutu layanan CV. Barumun Jaya Medan. Dimensi pelayanan logistik menjelaskan masalah yang dialami pelanggan dan perusahaan, sedangkan kerangka maqashid membantu menilai konsekuensi masalah tersebut bagi keselamatan, hak atas harta, dan kemaslahatan pihak terkait. Hubungan paling kuat berada pada perlindungan barang dan keselamatan kerja. Prinsip lain digunakan secara terbatas sesuai bukti yang tersedia. Pendekatan ini sejalan dengan orientasi maslahah dalam tanggung jawab bisnis (Dusuki & Abdullah, 2007a), sekaligus menghindari klaim bahwa standar pelayanan biasa otomatis membuktikan implementasi seluruh maqashid.

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

Prinsip hifzh al-mal menjadi landasan utama karena perusahaan ekspedisi bertanggung jawab terhadap harta pelanggan yang dipercayakan selama proses distribusi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah berupaya menjaga keamanan barang, tetapi masih menghadapi keterbatasan fasilitas penyimpanan dan administrasi. Dalam perspektif maqashid syari'ah, kondisi tersebut menuntut penguatan sistem perlindungan barang melalui pencatatan yang akurat, pemeriksaan kondisi paket, pengawasan penyimpanan, serta prosedur penanganan kerusakan dan kehilangan. Haniffa dan Hudaib (2007) menegaskan bahwa identitas etis organisasi Islam harus tercermin melalui praktik operasional yang konsisten. Dengan demikian, amanah tidak cukup diwujudkan melalui pernyataan moral, tetapi harus diterjemahkan menjadi prosedur pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Prinsip hifzh an-nafs berkaitan dengan perlindungan keselamatan karyawan dan pihak lain yang terlibat dalam kegiatan distribusi. Temuan mengenai gangguan teknis kendaraan menunjukkan pentingnya penguatan pengelolaan keselamatan transportasi. Perusahaan perlu mengembangkan pemeriksaan kelayakan kendaraan, pemeliharaan berkala, pengaturan waktu istirahat pengemudi, dan pengawasan risiko perjalanan. Dalam konteks pelayanan, keselamatan operasional tidak dapat dipisahkan dari kualitas distribusi karena gangguan kendaraan dapat memengaruhi keamanan pekerja sekaligus ketepatan pengiriman. Prinsip tersebut memperluas orientasi pelayanan dari kepuasan pelanggan menuju perlindungan seluruh pihak yang terlibat dalam aktivitas perusahaan.

Selanjutnya, hifzh al-'aql dapat dioperasionalkan melalui peningkatan kompetensi karyawan dan keterbukaan informasi pelayanan. Penggunaan administrasi manual menunjukkan perlunya pembaruan keterampilan serta pengembangan sistem pencatatan yang lebih efektif. Ladhari (2009) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan perlu dievaluasi melalui berbagai dimensi yang mencerminkan pengalaman pengguna jasa. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi, administrasi digital, dan penanganan keluhan dapat menjadi bagian dari implementasi perlindungan akal. Informasi mengenai tarif, estimasi waktu, dan status pengiriman juga harus disampaikan secara benar agar pelanggan dapat mengambil keputusan berdasarkan informasi yang memadai.

Prinsip hifzh ad-din berkaitan dengan penghormatan terhadap kewajiban keagamaan dan pembentukan lingkungan kerja yang menjunjung nilai moral. Dalam praktik bisnis, nilai kejujuran, amanah, dan keadilan dapat memperkuat etika pelayanan, meskipun nilai-nilai tersebut tidak secara eksklusif mewakili perlindungan agama. Saeed et al. (2001) menjelaskan bahwa etika pemasaran Islam menekankan tanggung jawab, keadilan, dan keseimbangan kepentingan. Sementara itu, Wilson dan Liu (2010) menunjukkan bahwa nilai Islam memiliki relevansi dalam pembentukan identitas dan praktik bisnis. Oleh sebab itu, perusahaan perlu mengembangkan budaya pelayanan yang menghormati kewajiban keagamaan sekaligus menjamin perlakuan adil terhadap seluruh pelanggan.

Prinsip hifzh an-nasl dapat dikontekstualisasikan melalui perlindungan kesejahteraan keluarga pekerja dan keberlanjutan aktivitas ekonomi pelanggan. Pengaturan beban kerja yang wajar, keselamatan pengemudi, serta tanggung jawab perusahaan terhadap pekerja menjadi aspek penting dalam menjaga kesejahteraan keluarga. Dalam konteks hubungan pelanggan, pelayanan yang andal membantu mengurangi risiko gangguan usaha yang dapat memengaruhi

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

penghidupan keluarga. Namun, penerapan prinsip ini memerlukan kebijakan konkret dan evaluasi lebih lanjut.

Dengan demikian, maqashid syari'ah dapat menjadi kerangka solusi yang mengintegrasikan dimensi operasional dan etika pelayanan. Keberhasilannya bergantung pada kemampuan CV. Barumun Jaya menerjemahkan nilai-nilai syariah menjadi kebijakan, prosedur kerja, pengawasan, dan evaluasi pelayanan yang berkelanjutan.

Prioritas rekomendasi disusun menurut kedekatannya dengan masalah yang telah dilaporkan. Dalam jangka pendek, perusahaan dapat menata buku penerimaan dan pelacakan barang, menetapkan informasi estimasi pengiriman yang realistis, serta mencatat setiap keluhan dan penyelesaiannya. Pada tahap berikutnya, pemeriksaan berkala kendaraan dan penataan penyimpanan perlu dipertimbangkan sesuai kemampuan sumber daya. Digitalisasi penuh dan penambahan armada merupakan pilihan dengan kebutuhan biaya yang lebih besar; kelayakannya memerlukan perhitungan investasi, kemampuan pendanaan, dan evaluasi manfaat yang belum tersedia dalam penelitian ini.

Analisis Implikasi Praktik Maqashid Syari'ah terhadap Pelayanan Ekspedisi

Pembahasan implikasi diarahkan pada pengalaman pelayanan yang benar-benar terlapor serta kemungkinan manfaat apabila rekomendasi dilakukan. Pengalaman yang didukung naskah meliputi penilaian positif atas keamanan barang dan sikap pelayanan, disertai keluhan keterlambatan serta keterbatasan pencatatan. Adapun peningkatan loyalitas, kompetensi karyawan, kecepatan penanganan komplain, dan keberlanjutan usaha belum diukur sebagai perubahan setelah intervensi. Karena itu, implikasi yang dibahas bersifat prospektif dan perlu dinilai melalui indikator yang kelak disepakati perusahaan, misalnya ketepatan waktu, keluhan terselesaikan, atau insiden kerusakan barang.

Perlindungan harta melalui prinsip hifzh al-mal merupakan kontribusi yang paling relevan dengan karakteristik usaha ekspedisi. Barang pelanggan merupakan objek tanggung jawab perusahaan sehingga keamanan dan ketepatan penanganannya menjadi indikator penting kualitas pelayanan. Mentzer et al. (2001) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan logistik mencakup ketepatan pengiriman, kondisi barang, serta kemampuan perusahaan menangani kesalahan pelayanan. Gil-Saura et al. (2008) juga menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan logistik dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan perspektif tersebut, penguatan perlindungan barang dapat memberikan manfaat ganda, yaitu mengurangi risiko kerugian pelanggan sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap perusahaan.

Dampak berikutnya berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa pelanggan menghargai keamanan barang dan pelayanan yang bertanggung jawab, tetapi masih mengeluhkan keterlambatan pengiriman. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dibentuk oleh kombinasi kualitas interaksi dan kinerja operasional. Brady dan Cronin (2001) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh interaksi pelayanan, lingkungan fisik, dan hasil yang diterima pelanggan. Cronin dan Taylor (1992) juga menekankan pentingnya kinerja aktual dalam penilaian kualitas pelayanan. Dengan demikian, penerapan maqashid syari'ah perlu diwujudkan melalui

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

peningkatan kinerja yang dapat dirasakan pelanggan, bukan hanya melalui penguatan perilaku etis.

Kepercayaan dan loyalitas pelanggan merupakan aspek berikutnya yang berpotensi diperkuat melalui penerapan nilai amanah. Hennig-Thurau et al. (2002) menunjukkan bahwa kualitas hubungan dan manfaat relasional memiliki keterkaitan dengan loyalitas pelanggan. Oliver (1999) menjelaskan bahwa loyalitas terbentuk melalui proses yang melibatkan penilaian dan pengalaman pelanggan secara berkelanjutan. Dalam konteks CV. Barumun Jaya, pelanggan yang telah menggunakan jasa perusahaan dalam jangka panjang menunjukkan adanya hubungan pelayanan yang relatif bertahan. Namun, keberlanjutan hubungan tersebut tidak dapat langsung dianggap sebagai bukti bahwa maqashid syari'ah telah meningkatkan loyalitas. Diperlukan konsistensi pelayanan dan evaluasi pengalaman pelanggan untuk memperkuat interpretasi tersebut.

Penerapan maqashid syari'ah juga memiliki implikasi terhadap profesionalisme sumber daya manusia. Prinsip hifzh al-'aql dapat diarahkan pada peningkatan kompetensi, penguasaan teknologi, dan kemampuan menyelesaikan masalah pelayanan. Zeithaml et al. (1988) menekankan pentingnya komunikasi dan pengendalian organisasi dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, pengembangan administrasi digital, pelatihan pelayanan pelanggan, serta pembinaan etika kerja merupakan langkah yang dapat memperkuat profesionalisme karyawan. Perubahan tersebut berpotensi meningkatkan ketepatan informasi dan efektivitas penyelesaian keluhan.

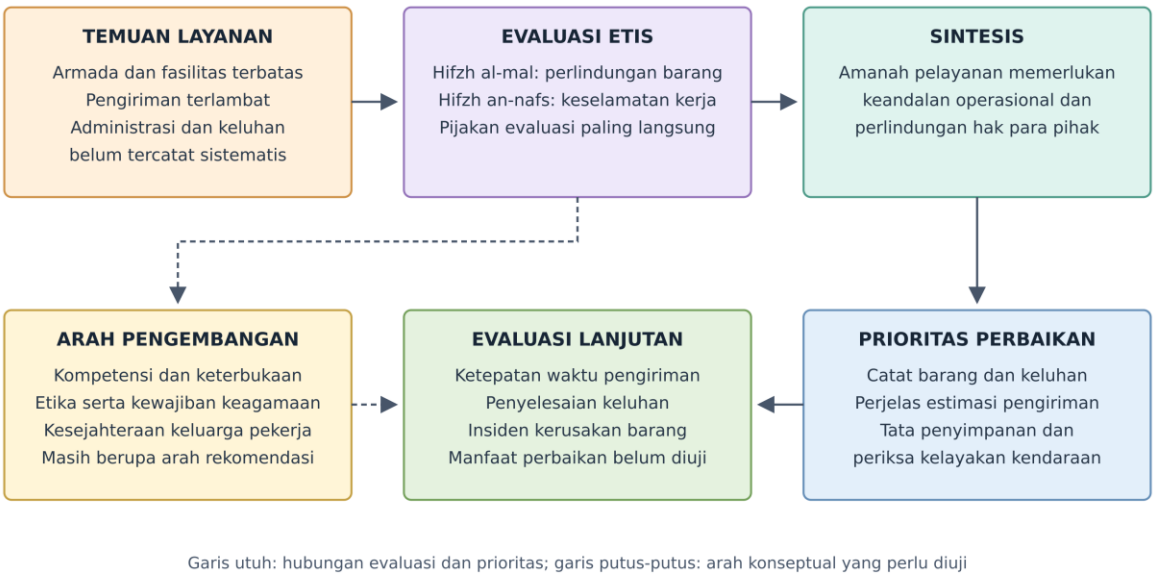
Aspek transparansi dan keadilan berkaitan dengan perlindungan hak pelanggan dalam memperoleh informasi yang benar. Dusuki dan Abdullah (2007b) menunjukkan bahwa pertimbangan pelanggan terhadap lembaga keuangan Islam tidak hanya berkaitan dengan identitas keagamaan, tetapi juga dengan kualitas pelayanan dan faktor praktis lainnya. Temuan tersebut memberikan pemahaman bahwa nilai syariah perlu diwujudkan melalui manfaat pelayanan yang nyata. Dalam konteks ekspedisi, transparansi biaya, kejelasan estimasi pengiriman, dan mekanisme pengaduan merupakan bentuk operasionalisasi nilai keadilan dan tanggung jawab.

Dari perspektif keberlanjutan usaha, penerapan maqashid syari'ah dapat membantu perusahaan membangun reputasi pelayanan yang bertanggung jawab. Stank et al. (2003) menunjukkan pentingnya kinerja logistik bagi daya saing perusahaan, sedangkan Saeed et al. (2001) menekankan nilai moral dalam aktivitas bisnis. Integrasi keduanya menunjukkan bahwa keberlanjutan perusahaan membutuhkan keseimbangan antara efisiensi operasional dan tanggung jawab etis.

Dengan demikian, sumbangan penelitian terletak pada pembedaan antara permasalahan layanan yang teridentifikasi, penilaian etis melalui maqashid, dan rekomendasi yang belum diuji. Upaya perlindungan barang dan amanah pelayanan merupakan praktik yang dilaporkan, sedangkan pembenahan administrasi, keselamatan kerja, dan tata kelola keluhan merupakan prioritas pengembangan. Evaluasi berkelanjutan diperlukan sebelum manfaat terhadap kepuasan pelanggan atau kinerja usaha dapat diklaim sebagai dampak nyata.

Berikut ini disajikan Bagan uraian pembahasan penelitian di atas:

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577



Gambar 1. Sintesis Evaluasi Pelayanan Ekspedisi Berbasis Maqashid Syari'ah pada CV. Barumun Jaya Medan

Bagan ini menyintesiskan hubungan antara kendala pelayanan, evaluasi etis maqashid syari'ah, dan prioritas perbaikan. Perlindungan harta serta keselamatan menjadi pijakan utama untuk memperkuat amanah operasional. Pembenahan pencatatan, penyimpanan, pengiriman, dan keluhan diarahkan pada pelayanan bertanggung jawab, sedangkan manfaatnya terhadap kualitas layanan masih memerlukan pengujian melalui evaluasi lanjutan yang sistematis, berkelanjutan.

SIMPULAN

Penelitian ini menemukan kesenjangan antara komitmen amanah dalam menjaga barang pelanggan dan dukungan sistem pelayanan CV. Barumun Jaya Medan, terutama pada kapasitas pengiriman, administrasi, serta penanganan keluhan. Kerangka maqashid syari'ah membantu menempatkan perlindungan harta dan keselamatan kerja sebagai perhatian utama, sedangkan perlindungan akal, agama, dan keturunan memerlukan pengembangan indikator dan bukti praktik yang lebih spesifik. Kontribusi kajian ini adalah pemetaan masalah, penilaian etis, dan prioritas perbaikan secara kontekstual, bukan pembuktian keberhasilan solusi. Pencatatan pengiriman dan keluhan, pemeriksaan kendaraan, serta penguatan informasi pelanggan menjadi rekomendasi awal; penambahan armada dan digitalisasi lebih luas memerlukan kajian biaya. Verifikasi lanjutan atas transkrip, waktu pengumpulan data, pelaksanaan triangulasi, dan hasil penerapan rekomendasi diperlukan agar simpulan berikutnya memiliki dasar empiris lebih kuat.

REFERENSI

Bienstock, C. C., Mentzer, J. T., & Bird, M. M. (1997). Measuring physical distribution service quality. *Journal of the Academy of Marketing Science, 25*(1), 31–44. https://doi.org/10.1007/BF02894507

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

Brady, M. K., & Cronin, J. J., Jr. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing, 65*(3), 34–49. https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334

Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing, 56*(3), 55–68. https://doi.org/10.1177/002224299205600304

Dusuki, A. W., & Abdullah, N. I. (2007a). Maqasid al-Shari'ah, maslahah, and corporate social responsibility. *The American Journal of Islamic Social Sciences, 24*(1), 25–45. https://doi.org/10.35632/ajis.v24i1.415

Dusuki, A. W., & Abdullah, N. I. (2007b). Why do Malaysian customers patronise Islamic banks? *International Journal of Bank Marketing, 25*(3), 142–160. https://doi.org/10.1108/02652320710739850

Gil-Saura, I., Servera-Francés, D., Berenguer-Contrí, G., & Fuentes-Blasco, M. (2008). Logistics service quality: A new way to loyalty. *Industrial Management & Data Systems, 108*(5), 650–668. https://doi.org/10.1108/02635570810876778

Haniffa, R., & Hudaib, M. (2007). Exploring the ethical identity of Islamic banks via communication in annual reports. *Journal of Business Ethics, 76*(1), 97–116. https://doi.org/10.1007/s10551-006-9272-5

Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., & Gremler, D. D. (2002). Understanding relationship marketing outcomes: An integration of relational benefits and relationship quality. *Journal of Service Research, 4*(3), 230–247. https://doi.org/10.1177/1094670502004003006

Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences, 1*(2), 172–198. https://doi.org/10.1108/17566690910971445

Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of Marketing, 65*(4), 82–104. https://doi.org/10.1509/jmkg.65.4.82.18390

Mentzer, J. T., Myers, M. B., & Cheung, M.-S. (2004). Global market segmentation for logistics services. *Industrial Marketing Management, 33*(1), 15–20. https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2003.08.005

Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing, 63*(Special Issue), 33–44. https://doi.org/10.1177/00222429990634s105

Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks: A case study in Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services, 3*(1), 1–26.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing, 67*(4), 420–450.

ISSN: 2775-2712
DOI: 10.30743/taushiah.v17i1.14577

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Saeed, M., Ahmed, Z. U., & Mukhtar, S.-M. (2001). International marketing ethics from an Islamic perspective: A value-maximization approach. *Journal of Business Ethics, 32*(2), 127–142. https://doi.org/10.1023/A:1010718817155

Stank, T. P., Goldsby, T. J., Vickery, S. K., & Savitskie, K. (2003). Logistics service performance: Estimating its influence on market share. *Journal of Business Logistics, 24*(1), 27–55.

Wilson, J. A. J., & Liu, J. (2010). Shaping the halal into a brand? *Journal of Islamic Marketing, 1*(2), 107–123. https://doi.org/10.1108/17590831011055851

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing, 52*(2), 35–48. https://doi.org/10.1177/002224298805200203