

**ANALISIS *MAS{LAH}{AH MURSALAH* TERHADAP PENYELESAIAN
PENUMPUKAN BARANG AKIBAT PEMBATALAN PESANAN DI AGEN
EKSPEDISI JNE IMAM BONJOL SIDOARJO**

SKRIPSI

Oleh

M. Abdhulloh Al Chubeisy

NIM. 05020221055



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Syariah Dan Hukum

Jurusan Hukum Perdata Islam

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Surabaya

2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Abdhulloh Al Chubeisy
NIM : 05020221055
Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Analisis *Mas}lah}ah Mursalah* terhadap
Penyelesaian Penumpukan Barang akibat
Pembatalan Pesanan di Agen Ekspedisi JNE Imam
Bonjol Sidoarjo

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 12 Mei 2025

Saya yang menyatakan,



M. Abdhulloh Al Chubeisy
NIM. 05020221055

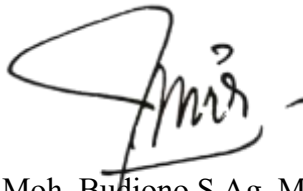
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : M. Abdhulloh Al Chubeisy
NIM. : 05020221055
Judul : Analisis *Mas}lah}ah Mursalah* terhadap Penyelesaian
Penumpukan Barang akibat Pembatalan Pesanan di
Agen Ekspedisi JNE Imam Bonjol Sidoarjo

telah diberikan bimbingan, arahan, dan koreksi sehingga dinyatakan layak, serta
disetujui untuk diajukan kepada Fakultas guna diujikan pada sidang munaqasah.

Surabaya, 12 Mei 2025
Pembimbing,



Dr. H. Moh. Budiono, S.Ag., M.Pd.I
NIP. 197110102007011052

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : M. Abdhulloh Al Chubeisy

NIM. : 05020221055

telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel pada hari Senin tanggal 02 Juni 2025 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syariah.

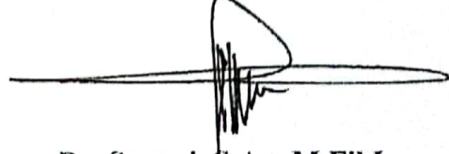
Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I



Dr. H. Moh. Budiono, S.Ag., M.Pd.I.
NIP. 197110102007011052

Penguji II



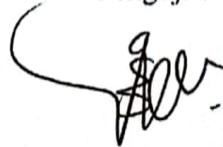
Dr. Sanuri, S.Ag., M.Fil.I.
NIP. 197601212007101001

Penguji III



Dr. Muh. Sholihuddin M.H.I
NIP. 197707252008011009

Penguji IV



Ibnu Mardiyanto, M.H
NIP. 198703152020121009

Surabaya,
Mengesahkan,
Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Dekan,



Dr. H. Saifuddin Musafirah, M.Ag.
NIP. 196803271999032001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : M. Abdhulloh Al Chubeisy
NIM : 05020221055
Fakultas/Jurusan : Syariah & Hukum / Hukum Perdata Islam
E-mail address : alchubaaisyabduulloh@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Analisis Masalah Mursalah Terhadap penyelesaian

Penumpukan Barang Akibat Pembatalan Pesanan Di

Agen Ekspedisi JNE IMAM BONJOL Sidoarjo

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis



(nama terang dan tanda tangan)

ABSTRAK

Penumpukan barang akibat pembatalan pesanan oleh konsumen menjadi salah satu persoalan yang kerap terjadi di agen ekspedisi JNE Imam Bonjol Sidoarjo. Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada efisiensi ruang penyimpanan, tetapi juga mengganggu kelancaran operasional dan kualitas layanan pengiriman barang. Rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup dua hal, yaitu bagaimana praktik penumpukan barang terjadi akibat pembatalan pesanan dan bagaimana analisis *masalah mursalah* dapat dijadikan solusi atas permasalahan tersebut.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan kajian *socio-legal*, yang menggabungkan metode hukum normatif dan pendekatan ilmu sosial. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dengan pihak agen ekspedisi dan konsumen, serta studi dokumentasi. Pendekatan kasus digunakan untuk menganalisis situasi yang terjadi secara nyata di lapangan, dan data dianalisis menggunakan metode induktif guna menarik kesimpulan berdasarkan pola umum dari temuan empiris.

Berdasarkan hasil penelitian, penumpukan barang di agen JNE Imam Bonjol terjadi karena beberapa faktor, di antaranya pembatalan pesanan secara mendadak, kesalahan alamat, serta barang COD yang tidak diambil. Dalam perspektif *masalah mursalah*, penyelesaian masalah ini dapat dilakukan dengan mengedepankan asas kemanfaatan umum tanpa bertentangan dengan prinsip syariat Islam. Praktik penanganan pembatalan yang tepat dinilai sejalan dengan nilai *masalah* dalam rangka menjaga keberlangsungan operasional dan pelayanan publik.

Saran dari penelitian ini adalah perlunya pembenahan sistem administrasi pengiriman, peningkatan komunikasi antara agen dan konsumen, serta perumusan SOP yang didasarkan pada prinsip *masalah*. Diharapkan dengan penerapan kebijakan berbasis keadilan dan kemanfaatan, permasalahan penumpukan barang dapat diminimalisir secara efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Maslah mursalah*, Penumpukan Barang, Agen Ekspedisi

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TRANSLITERASI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penulisan	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Kajian Terdahulu	10
G. Definisi Operasional	13
H. Metode Penelitian	15
I. Sistematika Pembahasan	19
BAB II <i>MAS}LAH}AH MURSALAH</i>	21
A. Pengertian <i>Mas}lah}ah</i>	21
B. Dasar Hukum <i>Mas}lah}ah Mursalah</i>	26
C. Macam-Macam <i>Mas}lah}ah</i>	33
D. Arti Kata <i>Mas}lah}ah Mursalah</i>	37
E. Syarat Penggunaan <i>Mas}lah}ah Mursalah</i>	39
F. Peran <i>Mas}lah}ah Mursalah</i> dengan Penetapan Hukum	41

<http://digilib.uinsa.ac.id/> <http://digilib.uinsa.ac.id/> <http://digilib.uinsa.ac.id/>

BAB III GAMBARAN UMUM TERKAIT PRAKTIK PENUMPUKAN BARANG AKIBAT PEMBATALAN PESANAN DI JNE IMAM BONJOL SIDOARJO	45
A. Gambaran Umum Perusahaan	45
B. Sistem Penanganan Barang JNE Imam Bonjol.....	47
C. Penyebab Penumpukan Barang	50
D. Alasan Konsumen Membatalkan Pesanan	59
E. Dampak Penumpukan Barang Terhadap Operasional	70
BAB IV ANALISIS <i>MAS}LAH}AH</i> <i>MURSALAH</i> TERHADAP PENYELESAIAN PENUMPUKAN BARANG AKIBAT PEMBATALAN PESANAN DI JNE IMAM BONJOL SIDOARJO	73
A. Analisis Praktik Penumpukan Barang yang Terjadi di Agen Ekspedisi JNE Cabang Imam Bonjol Sidoarjo sebagai Dampak dari Pembatalan Pesanan oleh Konsumen	73
B. Analisis <i>Mas}lah}ah</i> <i>Mursalah</i> sebagai Solusi terhadap Penumpukan Barang akibat Pembatalan Pesanan	79
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Dahlan. *Ushul Fiqh*. 2. Jakarta: Amzah, 2011.
- Abdul Wahab Khallaf. *Kaedah-Kaedah Hukum Islam*, t.t.
- Abdul Wahaf Khallaf. *Sejarah Pembentukan dan Perkembangan Hukum Islam*. Jakarta: Rajawali Press, 2003.
- Abdurrahman Jalāluddīn al-Suyūthi. *Tārīkh al-Khulafā*. Makkah: Maktabah Nizzar Musthafa Albaz, 2004.
- Agnesia, Grisni Fadillah. “Akibat Hukum Atas Pembatalan Akad Jual Beli Catering Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Rumah Makan di Kecamatan Metro Timur).” PhD Thesis, IAIN Metro, 2020.
<http://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/2172/>.
- Ahmad Munif Suratmaputra. *Filsafat Hukum Islam al-Ghazali; Masalahah-Mursalah dan Relevansinya dengan Pembaruan Hukum Islam*. Jakarta: Pustaka Firdaus, 2002.
- Al-hikmah. *Al-qur'an dan terjemahnya*. Bandung: CV Diponegoro, 2014.
- . *Al-qur'an dan terjemahnya*. Bandung: CV Diponegoro, 2014.
- Amir Syarifuddin. *Ushul Fiqh*. Jilid ke-2. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- . *Ushul Fiqh*. Jilid ke-2. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- . *Ushul Fiqh*. Jilid ke-2. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Arum, Jiwati. “Pelaksanaan bisnis online di Kota Malang dalam perspektif masalah: Studi di toko serba oleh oleh Malang.” PhD Thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2016. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/4914>.
- Asdivayanti, Asdivayanti. “Kualitas Pelayanan PT. JNE Express Kota Parepare dalam Meningkatkan Daya Saing (Analisis Manajemen Bisnin Syariah).” PhD Thesis, IAIN Parepare, 2019.
- Caerul Umam Dkk. *Ushul Fiqh 1*. Bandung: Pustaka Setia, 1998.
- Dewi, N. A. C. *Analisis Sistem Pengendalian Internal Dalam Metode Pembayaran Penjualan pada pt. Andalan 21 Express*. 1/12 vol. (Doctoral Dissertation, Stiesia Surabaya), 2019.
- Dhianty, Rama. “Tanggung Jawab Kurir dalam Transaksi Perdagangan Elektronik (e-commerce) dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD) dalam Perspektif Hubungan Keagenan.” *Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I* 1, no. 1 (2021): <http://digilib.uinsu.ac.id/> <http://digilib.uinsa.ac.id/> <http://digilib.uinsa.ac.id/>

Febriani, Nufian, dan Wayan Weda Asmara Dewi. *Perilaku konsumen di era digital: Beserta studi kasus*. Universitas Brawijaya Press, 2019.

Fuarida, Anisa Fathin. “Pembatalan Sepihak dalam Pemesanan Catering Ditinjau dari Masalah Mursalah (Studi Kasus di Catering Yun Snack Temanggung).” PhD Thesis, IAIN SALATIGA, 2023.

Harun, Ibrahim Ahmad. “Implementasi Konsep Masalah Mursalah Dalam Ekonomi Islam Menurut Tokoh Islam Dan Jumhur Ulama.” *Jurnal Economina* 1, no. 3 (2022): 563–77.

Ibnu A Hajar. *Terjemah Bulughul Marom*. Bekasi: Imam Adz-Dzahabi, 2009.

Jogiyanto Hartono, M. *Metoda pengumpulan dan teknik analisis data*. Penerbit Andi, 2018.

Kartika, Nia. “Analisis Fiqh Muamalah terhadap praktik pembatalan sepihak oleh konsumen layanan jasa Grabfood (Studi Kasus di Grab Mataram).” PhD Thesis, UIN Mataram, 2023.

Kementrian Agama Republi Indonesia. *Al-Qur'an Tajwid*, t.t.

Lexy Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rossa Karya, 2001.

M. Djunaidi Ghani Dan Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.

Mahasin, M. Zaki. “Pengelolaan Komoditas Garam Berkelanjutan: Sebuah Tinjauan Historiografis.” *UU No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta Fungsi Dan Sifat Hak Cipta Pasal 4* (2021): 131.

Muhammad Abu Zahra, Saefullah Ma'shum Dkk. *Ushul Fiqih, Terjemah*. 1. Jakarta: PT. Pustaka Firdaus, 1994.

Muhammad bin Ismā'il al-Bukhārī,. *Shahih Bukharī*. Bab jam' al-Qur'an. 4986 vol. juz 6. Beirut: Dar Thauq al-Najah, 1422.

Muhammad bin Isnail Abu Abdullah. *Shahih Al-Bukhari*. Jus 2. no 1976 vol. Yaman: Ridwana, 2008.

Muhammad Sa'id Râmadhân al-Buthî,. *Dhâwâbî al-Maslahah, Hlm.* 357., t.t.

Muhammad Sa'id Râmadhân al-Buthî,. *Muchâdhârat fî al-Fiqh al-Muqārân*. Damaskus: Dar al-Fikr, 1993.

Muhammad Yûsuf al-Kandahlawî,. *Hayâh al-Sahabâh*. Juz 2. Beirut: Muassasah al-Risalah, 1999.

Muslim bin al-Hajjāj abū al-Hasan alNîsābūrî,. *Sāhîh Muslim*. no 1472 vol. juz 2. Beirut: Dar Ihya' al-Turats al-Arabi, t.t.

- Nabela, Firdha, Nurnasrina Nurnasrina, dan Heri Sunandar. "Hirarki Hukum dan Dasar Hukum Perbankan Syariah di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Utama* 2, no. 2 (2023): 106–16.
- Nasrun Haroen. *Ushul Fiqhi*. 1. Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997.
- Nasution. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. "SOP Penanganan Pengiriman Barang dan Customer Service." Dokumen Internal JNE, 2023.
- . "Training Manual for Frontline Staff." Jakarta, 2022.
- Rachmat Syafi'i. *Ilmu Ushul Fiqh*. Bandung: Pustaka Setia, 2001.
- Rukajat, Ajat. *Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach)*. Deepublish, 2018.
- Sari, Ifit Novita, Lilla Puji Lestari, Dedy Wijaya Kusuma, Siti Mafulah, Diah Puji Nali Brata, Jauhara Dian Nurul Iffah, Asri Widiatsih, Edy Setiyo Utomo, Ifdlolul Maghfur, dan Marinda Sari Sofiyana. *Metode penelitian kualitatif*. Unisma Press, 2022..
- Sarif, Akbar, dan Ridzwan Ahmad. "Konsep maslahat dan mafsadah menurut Imam al-Ghazali." *Tsaqafah Jurnal Peradaban Islam* 13, no. 2 (2017): 353–68.
- "Sejarah JNE | PDF." Diakses 24 April 2025. <https://id.scribd.com/doc/160132960/Sejarah-JNE>.
- "Sejarah Singkat JNE hingga Menjadi Andalan UMKM Indonesia Halaman 1 - Kompasiana.com." Diakses 24 April 2025. <https://www.kompasiana.com/lubersitanggangii9148/61e34c5e4b660d77530a5db2/sejarah-singkat-jne-hingga-menjadi-andalan-umkm-indonesia>.
- Serlika Aprita, S. H., S. T. Rio Adhitya, dan M. Kn SH. *Hukum Perdagangan Internasional*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2017.