

**ANALISIS KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI KONSUMEN DALAM
MENINGKATKAN LAYANAN LINKAJA SYARIAH
(Studi Kasus Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten
mandailing Natal)**

SKRIPSI

Oleh :

HUSNUL KHOTIMAH NASUTION
NIM. 0503191004

Program Studi
Perbankan Syariah



PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

2023

**ANALISIS KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI KONSUMEN DALAM
MENINGKATKAN LAYANAN LINKAJA SYARI'AH**

**(Studi Kasus Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten
mandailing Natal)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi Tugas-Tugas
dan Memenuhi Syarat – Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh :

HUSNUL KHOTIMAH NASUTION
NIM. 0503191004

Program Studi : Perbankan Syariah



**PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

2023

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Husnul Khotimah Nasution
Nim 0503191004
Tempat/Tanggal Lahir Mompang Jae/25 November 2000
Pekerjaan Mahasiswa
Program Studi Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara
Alamat Desa Mompang Jae Kec Panyabungan Utara Kab
Mandailing Natal

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Analisis Kepercayaan dan Persepsi Konsumen dalam Meningkatkan Layanan LinkAja Syari'ah (Studi Kasus Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara kabupaten Mandailing Natal)**" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 15 maret 2023



Husnul Khotimah Nasution

NIM 0503191004

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI KONSUMEN
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN LINKAJA SYARIAH
(Studi Kasus Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara
Kabupaten Mandailing natal)**

Oleh :

HUSNUL KHOTIMAH NASUTION

NIM. 0503191004

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 21 Maret 2023

Pembimbing 1



Dr. Fauzi Arief Lubis, M.A

NIDN. 2024128401

Pembimbing 2



Nurul Jannah, M.E

NIDN. 2117029201

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Toti Anugerah, M.A

NIDN. 2031057701


LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "ANALISIS KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN LAYANAN LONKAJA SYARIAH (Studi Kasus Desa Mompang Jae Kecamatan Panyubungan Utara Kabupaten Mandailing Natal)" an Husnul Khotimah Nst. NIM 0503191004 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 31 Mei 2023. Skripsi tersebut telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah


Medan, 31 Mei 2023

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah

Ketua


Dr. Tuti Angraini, M.A
NIDN. 2031057701

Sekretaris

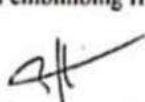

Kusniawaty, SE, M.AK
NIDN. 2014068001

Anggota Penguji,

Pembimbing I


Dr. Fauzi Arif Vahis, M.A
NIDN. 2024128401

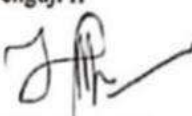
Pembimbing II


Nurul Jannah, M.E
NIDN. 2117029201

Penguji I


Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si
NIDN. 2028129001

Penguji II


Juliana Nasution, M.E
NIDN. 2020079202

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “ Analisis Kepercayaan dan Persepsi Konsumen dalam Meningkatkan Layanan LinkAja Syaria’ah (Studi Kasus Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal).” Atas nama Husnul Khotimah Nasution. Di bawah Bimbingan Pembimbing I Dr. Fauzi Arif Lubis, M.A dan Pembimbing II Nurul Jannah, M.E.

Seiring dengan perkembangan waktu semakin meningkat kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang akurat, praktis, dan instan, begitu pula dengan kebutuhan akan fasilitas perbankan. Sehingga bank berusaha menciptakan hal-hal baru yang dapat mempermudah transaksi nasabah. Perdagangan yang efektif dan efisien merupakan cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh setiap perusahaan dalam pengembangan sistem informasi dan komunikasi. Tapi, sebagian besar masyarakat Indonesia masih belum mengetahui dan menggunakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya dari sistem yang lebih kompleks yang diterapkan di industri perbankan. Perusahaan tentunya berharap dapat mengatasi hal tersebut dan berharap dapat memperluas jaringannya hingga ke pelosok. Hal ini dapat dibuktikan dengan *inklusi* keuangan salah satunya yaitu melalui LinkAja Syariah, Sebagai Uang Elektronik Syariah satusatunya di Indonesia dari PT Fintek Karya Nusantara (Finarya). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tentang Kepercayaan dan Persepsi Konsumen dalam meningkatkan layanan LinkAja Syariah di Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan studi lapangan (*field research*) data ini dibuktikan dengan wawancara kepada responden yang menggunakan dan tidak menggunakan layanan LinkAja Syariah. Sumber data primer dan sekunder, metode pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Dan analisis data menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada persamaan dan perbedaan pendapat pada layanan LinkAja Syariah. Untuk perbedaannya terletak pada indikator kepercayaan dan persepsi konsumen diantaranya Minat Beli, Promosi, Kualitas, Harga, Segi Kemanfaatan, Segi Kemudahan dan Tingkat Keamanan.

Kata kunci : Kepercayaan, Persepsi, LinkAja Syariah

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahuwata'ala yang telah memberikan kenikmatan berupa Iman, Islam dan juga kesehatan serta kekuatan kepada penulis, walaupun dengan langkah tertatih-tatih namun dengan penuh keyakinan dan ridho Allah Subhanahuwata'ala sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sembari memberi dengan senantiasa berdo'a semoga kita semua termasuk orang yang diberkahi-Nya. Selanjutnya Shalawat dan Salam penulis haturkan kepada Rasulullah salallahu 'alahi wasalam yang telah membawa umat manusia keluar dari zaman kebodohan ke zaman yang penuh dengan ilmu dan islam. Penulis skripsi ini berjudul “ **Analisis kepercayaan dan Persepsi Kosumen dalam Meningkatkan Layanan LinkAja Syari'ah (Studi Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal)**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas dan memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mengalami kesulitan maupun hambatan, namun berkat adanya bantuan dari berbagai pihak dan izin dari Allah Subhanahuwata'ala, maka segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat penulis hadapi sehingga penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan banyak bantuan, dorongan dan juga doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam penulisan ini penulis tidak lupa berterima kasih banyak yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ayahandaku tersayang Muhammad Erwin Nasution dan Ibundaku tercinta Aisyah Pulungan, yang senantiasa selalu memberi dukungan berupa moral dan juga material. Dan tak lupa yang setiap hari orang tua panjatkan kepada saya, sehingga Allah memudahkan langkah saya kemanapun saya pergi sehingga mendapatkan Gelar yang sama-sama yang kami impikan ini.

2. Saudari dekat saya, kakak Panni Eldiana Nasution, Abang Anwar Ibrahim Nasution, Adek Fifi Adawiyah Nasution dan Muhammad Al-Farizi Nasution yang selalu mendoakan dan menyemangati saya.
3. Prof. Dr. H. Nur Hayati, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penulis memberikan ucapan terimakasih yang sebesar – besarnya karena telah mengizinkan peneliti untuk menimba ilmu di perguruan tinggi ini.
4. Dr. Fauzi Arif Lubs, M.A, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sekaligus dosen pembimbing peneliti yang tidak jemu – jemu nya memberikan arahan dan juga bimbingan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Tuti Anggraini, M.A , selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang mana peneliti mendapatkan arahan dan juga bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Lathif Ilhamy selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah UIN SU sekaligus Dosen penasehat akademik yang sudi kiranya memberikan arahan dan bimbingan kepada saya.
7. Nurul Jannah, M.A selaku Dosen Pembimbing II dan juga telah memberikan ilmu yang dimilikinya dengan saya dengan sepenuh hati serta dapat mengarahkan penulisan kearah yang lebih baik.
8. Kepada teman kos saya yaitu Fadhilah Nondangari yang selalu memberikan saya dukungan dan semangat.
9. Kepada Kakak Aisyah dan abang Baihaki yang selalu membantu dan mengarahkan saya dalam mengerjakan skripsi.
10. Kepada Teman saya Risma Wati Bako yang selalu menyemangati dan menghibur saya dalam mengerjakan skripsi.
11. Kepada kawan seperjuangan saya yaitu Nur ainun fadhilah, fadhilah nondangari, Khadijah Nur , Zakiyah Mumtaz, Wulan Sari Dauley dan Erika Samosir yang selalu mendengarkan keluh kesah saya dan membantu saya dalam mengerjakan skripsi.

12. Kepada Kakak Hikmah yang selalu membantu saya dalam mengerjakan skripsi
13. Kepada teman sejawat penulis dibangku kuliah ialah Perbankan Syariah stambuk 2019. Sedih susah senang yang dilalui bersama-sama.
14. Teman-teman KKN 161 Desa Manambin Kecamatan Kotanopan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang mendukung serta banyak membantu penulis mengumpulkan data dan informasi untuk penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis panjatkan do'a agar seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, semoga atas bantuan dan amal baiknya mendapatkan pahala dari Allah Subhanahuwata, ala. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun penulis berikutnya, dan juga pembaca dimasa yang akan datang. Sekali lagi penulis ucapkan ribuan terimakasih kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Medan. April 2023

Penyusun

Husnul Khotimah Nasution

NIM.0503191004

DAFTAR ISI

PERNYAATAAN	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teoritis	8
1. Konsepe Kepercayaan	8
a. Pengertian Kepercayaan	8
b. Aspek yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	9
c. Indikator Kepercayaan	11
d. Jenis Kepercayaan Konsumen.....	12
2. Konsep Persepsi Konsumen	13
a. Pengertian Persepsi Konsumen	13
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	15
c. Indikator-Indikator Persepsi	17
3. Konsep Layanan	20

a.	Pengertian Layanan	20
b.	Faktor Kualitas Layanan	22
c.	Indikator-Indikator Kualitas Layanan	23
4.	Konsep LinkAja Syari'ah	24
a.	Pengertian LinkAja Syariah	24
b.	Prinsip-Prinsip Layanan LinkAja Syariah.....	28
c.	Akad Transaksi LinkAja Syariah	31
d.	Syarat dan Ketentuan LinkAja Syariah	31
e.	Fasilitas Layanan LinkAja Syariah	32
B.	Penelitian Terdahulu.....	34
C.	Kerangka Teori.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Pendekatan Penelitian.....	40
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
C.	Subjek dan Objek Penelitian.....	41
D.	Jenis dan Sumber Data	42
1.	Jenis Data.....	42
2.	Sumber Data	43
E.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	44
1.	Observasi	44
2.	Wawancara (Interview)	44
3.	Dokumentasi.....	44
F.	Teknik Analisisl Data	45
G.	Metode Analisis Data	46
1.	Reduksi Data	46
2.	Penyajian Data.....	47
3.	Penarikan Kesimpulan.....	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A.	Gambaran Umum Instansi	48
1.	Sejarah Perkembangan Desa Mompang Jae.....	48

2. Visi Misi Desa Mompang Jae	48
3. Struktur Organisasi Desa Mompang Jae	48
B. Hasil Penelitian.....	50
1. Kepercayaan Konsumen dalam Meningkatkan Layanan LinkAja Syariah di Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal.....	50
2. Persepsi Konsumen dalam Meningkatkan Layanan LinkAja Syariah di Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal.....	54
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	40
Tabel 4.1 Nama Masyarakat di Wawancarai	53
Tabel 4.2 Persepsi Konsumen	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 LinkAja Syariah	25
Gambar 2.2 Fitur LinkAja Syariah.....	32
Gambar 4.1 Kerangka Teori	38

