

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Desa Mompang Jae

1. Sejarah Perkembangan Desa Mompang Jae

Desa Mompang Jae merupakan salah satu desa dari kecamatan Panyabungan Utara, Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara. Kabupaten Mandailing Natal terbagi menjadi 23 Kecamatan. Kecamatan Panyabungan Utara merupakan salah satu kecamatan yang berada di Desa Mompang Jae. Kecamatan Panyabungan Utara terletak pada ketinggian 231-1540 mdpl dengan luas wilayah 63.726 km terbagi menjadi 11 desa dan 1 kelurahan

Struktur pemerintahan didalam sebuah lembaga atau pemerintahan desa sangat penting menaikan mutu kinerja sebuah lembaga. Serta merupakan satu kesatuan yang sangat berpengaruh satu sama lain. Peran lurah sangat vital dalam pelaksanaan roda pemerintahan di suatu desa apakah bisa berjalan dengan baik atau tidak dengan patokan masyarakat di daerah tersebut bisa maju.. Struktur kepemimpinan desa Mompang Jae tahun 2018 memiliki struktur yang berbeda dengan tahun 2023, yakni pada periode 2018 sampai 2023 sudah 3 kali pergantian lurah dan yang menjadi lurah pada tahun 2023 bapak paisal pada periode ini pemerintah di Desa Mompang Jae hanya dijalankan oleh lima pengurus saja.. Keberhasilan suatu wilayah dapat ditentukan oleh jumlah penduduk yang ada tiap tahunnya. Jika pertumbuhan penduduk dengan luas wilayah seimbang maka akan dapat terwujudnya daerah yang maju dari segi pembangunan perekonomian. Namun jika kebalikannya maka daerah tersebut akan timbul banyak permasalahan social dan ekonomi. Roda perekonomian di Desa Benda sangat bergam masyarakat memilki banyak pekerjaan tetap guna menunjang kehidupan mereka.

Dari banyaknya pekerjaan yang ada di Desa Mompang Jae terdapat pekerjaan yang sangat diminati oleh masyarakat yaitu buruh tani dengan jumlah tenaga wiraswasta 567, pedagang 678, (Arsip Desa Mompang Jae Maret 2023). Dilihat dari profil desa diatas penelti tertarik untuk melakukan penelitian di Desa

Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal dengan melihat kepercayaan dan persepsi masyarakat dalam meningkatkan layanan LinkAja Syariah.

2. VISI Dan MISI Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal

a. Visi

“Melayani masyarakat Desa Mompang Jae secara menyeluruh demi terwujudnya masyarakat yang Agamis, Mandiri, dan Sejahtera.” Makna VISI

1. Desa Mompang Jae adalah satu kesatuan wilayah dan masyarakat yang secara administratif berada dalam wilayah hukum Desa Benda dengan segala potensi dan sumber daya yang dimilikinya.
2. Visi merupakan gambaran masa depan atau cara pandang masyarakat khususnya masyarakat Desa Mompang Jae, bangsa dan negara pada umumnya, untuk menentukan langkah yang harus dilakukan guna tercipta masyarakat yang Agamis, Mandiri, dan Sejahtera.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi di atas, maka misi yang akan dilaksanakan dalam kurun waktu 6 (enam) tahun ke depan selama periode 2019-2025, antara lain:

1. Meningkatkan profesionalisme pelayanan publik;
2. Meningkatkan tata kelola pemerintahan serta pemantapan keamanan dan ketertiban masyarakat yang agamis;
3. Meningkatkan akses dan pemerataan kualitas pendidikan dan pelayanan kesehatan;
4. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi dalam rangka menanggulangi kemiskinan dan perluasan kesempatan kerja;
5. Mempercepat pembangunan infrastruktur dasar guna peningkatan ekonomi masyarakat;
6. Mengembangkan ekonomi kreatif, kebudayaan dan inovasi teknologi tepat guna.

B. Pembahasan

Pada pembahasan ini penulis akan menguraikan hasil dari wawancara yang dilakukan dengan masyarakat Desa Mompang. Pada tanggal 1 Maret 2023. Penulis mencoba melakukan analisis dan evaluasi secara mendalam mengenai kepercayaan dan persepsi konsumen dalam meningkatkan layanan LinkAja Syari'ah di Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal. Setelah membandingkan dengan tinjauan pustaka dengan praktek pelaksanaannya dilapangan secara langsung. Data yang bersifat kualitatif akan diuraikan ke dalam deskriptif terhadap permasalahan tentang kepercayaan dan persepsi masyarakat Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal.

1. Kepercayaan Konsumen dalam Meningkatkan Layanan LinkAja Syariah Desa Mompang Jae Kabupaten Mandailing Natal

Kepercayaan Konsumen merupakan bagian yang paling penting dalam meningkatkan layanan LinkAja syari'ah. Kepercayaan adalah suatu kunci atau keyakinan serta kemauan yang dapat juga disebut sebagai kecenderungan perilaku. Kepercayaan konsumen dalam bidang jasa dapat tercipta dari dimensi-dimensi manusia seperti ketanggapan, jaminan, empati, dan kehandalan. Dampaknya terhadap kesetiaan konsumen terbukti lebih besar ketika konsumen yang telah memiliki rasa percaya tersebut merasakan kepuasan. Dapat dilihat bahwa kepercayaan melibatkan pandangan konsumen akan resiko yang terlibat dalam proses pertukaran, sehingga dapat juga dikatakan bahwa kepercayaan merupakan persepsi konsumen. Kepercayaan Konsumen bisa didapatkan dengan adanya janji atau deskripsi yang ditampilkan oleh perusahaan terkait layanan dan produk yang ditawarkan. Bahkan konsumen juga bisa mendapatkan kepercayaan dengan melihat ulasan konsumen.

Bisnis yang berkembang adalah bisnis yang dilandasi dengan kepercayaan. Kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis. Kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain. Menciptakan dan membangun kepercayaan konsumen merupakan salah satu faktor yang paling

penting dalam menciptakan loyalitas konsumen, namun demikian, kepercayaan konsumen tidak begitu saja mampu diperoleh oleh perusahaan dengan mudah semakin terpercaya suatu perusahaan maka sudah dipastikan bisnisnya semakin sukses. Adapun indikator kepercayaan konsumen terhadap layanan LinkAja Syari'ah yaitu:

1. Integritas

Integritas merupakan kejujuran dan keadaan yang sesungguhnya. Integritas dalam kepercayaan merupakan sesuatu hal yang krusial. Tanpa persepsi karakter moral dan kejujuran yang dasar, dimensi lainnya tidak akan berarti.

2. Kompetensi

Kompetensi disini merupakan teknik dan kemampuan dalam berinteraksi membangun kepercayaan. Misalnya: bagaimana mendengarkan seseorang, bagaimana berbicara dan mengucapkan sesuatu agar terjadi proses kepercayaan

3. Konsistensi

Konsistensi ini berhubungan dengan sesuatu yang dapat dipercaya, tingkat prediksi terhadap seseorang, dan penilaian menangani situasi

4. Loyalitas

Kemampuan untuk melindungi dan menyelamatkan seseorang dari orang lain. Kepercayaan mempersyaratkan kita tergantung seseorang untuk tidak mencari kesempatan.

5. Keterbukaan

Dimensi terakhir kepercayaan mengharuskan adanya keterbukaan diantara satu dengan yang lainnya. Tanpa keterbukaan tidak mungkin akan terjadi proses kepercayaan

Berdasarkan Wawancara Di atas yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan Februari 2023, dari hasil penelitian di Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal pada masyarakat sebagai konsumen dalam bertransaksi dengan menggunakan LinkAja Syari'ah bahwa kepercayaan sangatlah mempengaruhi dalam meningkatkan LinkAja Syari'ah dan

memudahkan melakukan transaksi melalui aplikasi LinkAja Syari'ah karena tidak perlu untuk mendatangi tempat pada saat bertransaksi tidak hanya itu dengan LinkAja Syari'ah kita bisa membeli barang yang kita inginkan dengan melakukan transfer pembayaran.

Sistem transaksinya lebih efisiensi dan lebih praktis bagi masyarakat apalagi bagi penjual yang ingin membeli barangnya secara online. Kemudian kualitas aplikasi layanan LinkAja Syari'ah menjadi ketertarikan/kepercayaan konsumen. Sehingga LinkAja Syari'ah menjadi pilihan untuk bertransaksi sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka yang cocok. yang telah dilakukan peneliti kepercayaan konsumen di Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara mengenai LinkAja Syariah sangat rendah dimana kurangnya pengetahuan masyarakat tersebut mengenai LinkAja syariah seperti yang sudah peneliti wawancara dengan ibu aisyah beliau mengatakan kurang tahu mengenai LinkAja syariah, beliau juga mengatakan kurang percaya menggunakan LinkAja syariah karena beliau takut penipuan pada saat bertransaksi, peneliti juga mewawancarai ibu Halimah beliau mengatakan tahu aplikasi LinkAja syari'ah namun Karena tidak tahu cara penggunaannya membuat ibu Halimah tidak bisa menggunakan aplikasi LinkAja Syariah tersebut (Wawancara Februari 2023) Tujuan dari peneitian ini adalah untuk melakukan analisis kepercayaan konsumen dalam meningkatkan aplikasi layanan LinkAja Syari'a

TABEL 4.1 NAMA MASYARAKAT YANG DIWAWANCARAI

NO	NAMA	UMUR
1	Muhammad Erwin	54
2	Aisyah	47
3	Leli	28
4	Halimah	37
5	Misbah	35
6	Rahmawati	52
7	Riski	21
8	Hawa	22

Dari hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa Variabel kepercayaan dapat menumbuhkan persepsi konsumen dan dengan kepercayaan sehingga dapat menumbuhkan persepsi konsumen bahwa kepercayaan memiliki norma yang sesuai dengan kualitas layanan sehingga konsumen merasa puas dengan produk dan layanan penggunaan LinkAja syariah maka dari itu setiap perusahaan harus menimbulkan kepercayaan yang kuat untuk meningkatkan suatu perusahaan yang sukses baik itu melalui kualitas suatu aplikasi harus lebih ditingkatkan semakin banyak konsumen percaya maka semakin sukses suatu perusahaan.

2. Persepsi Konsumen dalam Meningkatkan Layanan LinkAja Syariah Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Mhd Erwin sebagai berikut: Saya menggunakan LinkAja Syariah baru-baru ini sejak Januari 2021 dari rekomendasi kawan saya, sebelumnya saya seorang Wiraswasta di Desa Mompang Jae. Alasan saya membuka usaha ini untuk menambah penghasilan selain itu LinkAja Syariah ini sangat mudah digunakan. Selanjutnya peneliti bertanya kepada bu Misbah beliau mengatakan bahwasanya LinkAja syariah ini mempersulit karena ketidak tahuan bu tersebut menggunakannya membuatnya sulit untuk bertransaksi dan ibu misbah juga mengatakan takut terjadi penipuan apalagi karena ibu misbah kurang paham cara penggunaannya dan menurutnya lebih baik ke bank langsung agar lebih mudah dan tidak terjadi penipuan. (Wawancara Februari 2023)

Disamping itu karena LinkAja Syariah belum ada di desa Mompang Jae, besar harapan masyarakat desa Mompang Jae nantinya mengetahui dan banyak yang menggunakan layanan LinkAja Syariah. Untuk layanannya pembelian pulsa/paket data, pulsa listrik, tiket kereta, Top-Up Game Online, ShopeePay, Zakat, Shodaqoh, Infak. Setiap bulan bisa mencapai 35 transaksi yang menggunakan LinkAja Syariah.” Harapannya LinkAja ini dapat berkembang pesat Agennya bertambah dan banyak masyarakat Mompang Jae

yang menggunakannya. Indikator persepsi Konsumen terhadap layanan LinkAja Syariah sebagai berikut :

- a. Kebutuhan , kebutuhan akan memunculkan perilaku yang diperkirakan memiliki kemungkinan terbesar untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Jadi dengan kata lain setiap perilaku seseorang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan atau tujuan tertentu dalam memperolehnya. Dari hasil wawancara yang saya lakukan terhadap masyarakat Desa Mompang Jae terkait kebutuhan adalah apa yang anda ketahui tentang layanan LinkAja Syariah. Apa sudah memenuhi kebutuhan anda ?. “Untuk layanan yang saya ketahui itu seperti Transfer, pembelian pulsa/paket data, pulsa listrik, tiket kereta, Top-Up Game Online, Shopepay, Zakat, Shodaqoh, Infak. Menurut saya layanan ini mempermudah saya sehingga dapat memenuhi kebutuhan seperti transaksi yang sering saya lakukan adalah Transfer dan pembayaran listrik setiap bulan.” Dari hasil wawancara yang saya lakukan dapat disimpulkan bahwa konsumen (pengguna) layanan LinkAja Syariah sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan dalam bertransaksi yang mereka butuhkan.
- b. Minat beli , menurut Kotler minat beli adalah sebuah perilaku konsumen di mana konsumen mempunyai keinginan untuk membeli atau memilih suatu produk berdasarkan pengalaman dalam memilih, menggunakan dan mengkonsumsi atau bahkan menginginkan suatu produk. Minat beli merupakan rasa ketertarikan yang dirasakan oleh konsumen terhadap suatu produk yang dijual oleh produsen dipengaruhi oleh faktor internal dari diri konsumen dan faktor eksternal dari luar konsumen. Dari hasil wawancara yang saya lakukan terhadap Konsumen Desa Mompang Jae Apa yang membuat anda tertarik menggunakan layanan LinkAja Syariah jawabannya sebagai berikut : “Yang membuat saya tertarik adalah layanan ini termasuk dompet digital yang sudah dilengkapi oleh teknologi modern. Hanya dengan handphone bisa melakukan transaksi tanpa harus menggunakan

uang tunai. Transaksi yang biasa saya lakukan adalah pembelian pulsa dan kouta ini sangat membantu saya untuk melakukan transaksi yang cepat dan mudah.”

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan LinkAja Syariah sangat memenuhi kebutuhan konsumen di era zaman sekarang yang serba digital.

- c. Harga , di dalam teori ekonomi pengertian harga menurut Kotler dan Amstrong harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaatmanfaat karena memiliki atau menggunakan produk tersebut. Dari hasil wawancara yang saya lakukan terhadap konsumen dari layanan LinkAja Syariah terkait berapa kisaran biaya transaksi yang ditentukan oleh LinkAja Syariah ? “Yang saya ketahui untuk biaya admin layanan LinkAja Syariah melalui agen pembayaran listrik dan transfer sejumlah Rp 3.000, kalau pembelian pulsa biasanya penambahan Rp 2.000 untuk setiap pembelian. Tetapi jika menggunakan aplikasi lebih terjangkau dan banyak promo serta cashback.” Dari hasil wawancara pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa biaya admin dalam transaksi LinkAja Syariah lebih terjangkau jika menggunakan aplikasi dibandingkan agen.
- d. Kualitas , kualitas merupakan nilai yang diperoleh dari persepsi pelanggan terhadap kualitas dan kinerja yang diharapkan atas produk atau jasa. Nilai kualitas memberikan kontribusi yang besar terhadap terbentuknya kepuasan konsumen. Semakin tinggi penilaian konsumen terhadap kualitas dan kinerja atas sebuah produk atau jasa akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Dari hasil wawancara yang saya lakukan terkait bagaimana pendapat anda tentang layanan LinkAja Syariah. “Ibu Aisyah Menurut saya layanan LinkAja Syariah merupakan uang elektronik syariah yang bagus karena kita bisa melakukan berbagai Wawancara Dengan Selaku Pengguna Layanan LinkAja Syariah Pada 05 Maret 2023. macam transaksi yang tersedia

dilengkapi juga dengan fitur Zakat, Infak, Wakaf.” Dari hasil pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan LinkAja Syariah kualitasnya sudah memadai sudah dilengkapi berbagai macam fitur yang sesuai dengan kaidah-kaidah Syar’i.

- e. Promosi , promosi merupakan komponen yang dipakai untuk memberikan informasi dan mempengaruhi konsumen tentang produk perusahaan, sehingga konsumen dapat mengetahui produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut. Dari hasil wawancara yang saya lakukan terkait apa yang anda ketahui tentang pemasaran LinkAja Syariah. “Pemasaran LinkAja Syariah melalui berbagai macam iklan seperti lewat media sosial, spanduk dan yang saya lihat sudah berkembang sangat pesat diberbagai SPBU, Kendaraan TranSemarang, Trans Jakarta, KRL Jakarta bisa lewat LinkAja Syariah. Serta banyak promo , casback yang tersedia diaplikasi. Mungkin itu yang membuat layanan ini berkembang pesat.” Dari hasil pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa promosi yang dilakukan LinkAja Syariah sangat menarik pelanggan karena iklannya sangat menjanjikan.
- f. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Konstruk ini juga merupakan suatu kepercayaan (belive) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa system informasi mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya lagi. Dari hasil wawancara yang saya lakukan terkait bagaimana Saudara/Ibu mengetahui tentang layanan LinkAja Syariah apakah ada persepsi kemudahan berikut jawabannya :“Berawal dari teman saya yang menggunakan dan saya tertarik untuk mencoba download aplikasinya ternyata mempermudah transaksi. Dan layanan ini termasuk dompet digital modern yang bisa digunakan dimana saja.”“Saya menggunakan karena lokasi strategis dekat dengan Agen

LinkAja Syariah biasanya transaksi pembayaran listrik dan pembelian pulsa/voucher.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa informasi dari mulut ke mulut itu sangat berpengaruh sehingga dapat memperluas pengguna yang menggunakan layanan LinkAja Syariah. Biasanya ibu-ibu melakukan transaksi seperti pembayaran listrik dan kebutuhan pulsa. Hal ini mempermudah konsumen yang menggunakannya.

- g. Kemanfaatan persepsi manfaat didefinisikan sebagai mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dan definisi yang diungkapkan Jogiyanto atas diketahui persepsi manfaat merupakan suatu kepercayaan seseorang atau nasabah kepada bank dalam pengambilan keputusan. Jika seseorang sudah percaya dan mengambil keputusan tersebut maka seseorang akan menggunakannya atau memanfaatkannya. Sebaliknya, jika seseorang kurang percaya dan tidak bisa mengambil keputusan maka orang tersebut tidak akan menggunakannya (Maulidyah,2019).

Dari hasil wawancara yang dilakukan terkait apa saja manfaat yang diperoleh dari layanan LinkAja Syariah.“Untuk manfaat LinkAja Syariah diantaranya seperti mempermudah transaksi bisa dilakukan dimana saja dan kapanpun saya jika mau transfer ke anak tinggal melalui aplikasi LinkAja Syariah saja, layanan aman dapat dipercaya sesuai dengan kaidah Syariah jadi lebih berkah. Dari pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa perbedaan pendapat mengenai LinkAja Syari’ah masih banyak masyarakat yang belum tau apa itu LinkAja syari’ah dan bagaimana cara penggunaannya walaupun suda ada juga yang mengetahui Linkaja syariah dan sudah lama memakainya.

- h. Tingkat Keamanan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya. Dari hasil wawancara yang sayang lakukan terkait apakah aman jika melakukan transaksi melalui layanan LinkAja

Syariah. “Menurut ibu dayah LinkAja syari’ah aman karena sudah diawasi oleh dewan pengawas syariah (DPS) saldo yang mengendap dalam aplikasi juga tidak akan berkurang jika tidak melakukan transaksi.”

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan LinkAja syari’ah sudah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah sudah pasti aman Tetapi berdasarkan wawancara yang sudah saya lakukan masih banyak di Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal yang belum mengetahui aplikasi Linkaja Syariah dan banyak masyarakat yang tidak percaya bahwa menggunakan Aplikasi LinkAja Syariah dapat mempermudah saat Bertransaksi dan lain sebagainya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

4.2 Tabel Persepsi Konsumen LinkAja Syariah

Indikator	LinkAja Syariah
Minat beli	LinkAja Syariah sudah semakin meningkatkan tetapi masih banyak belum tahu cara penggunaan LinkAja Syari'ah mulai dari umur 20 tahun ke atas.
Kebutuhan	Layanan yang sering digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen LinkAja Syariah adalah pembelian pulsa dan kuota.
Harga	Untuk biaya admin pada LinkAja Syariah sekitar Rp.2.000-5.000 sesuai transaksi dan sama rata.
Kualitas	Kualitasnya menurut konsumen LinkAja Syariah kualitasnya sudah baik dan sesuai.
Promosi	Dari mulut ke mulut, iklan lewat media sosial. Di aplikasi banyak promo dan cashback.
Kemudahan	Menurut Konsumen transaksinya mudah dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena melalui aplikasi.
Kemanfaatan	Manfaatnya sangat banyak seperti dapat melakukan berbagai macam merchant di LinkAja Syariah, mengikuti prinsip uang elektronik syariah, terjauh dari riba, gharar, dan maysir.
Tingkat keamanan	Transaksi lebih aman, karena diawasi oleh dewan pengawas syariah.