EKOSISTEM: Journal of Economics, Business, and Contemporary Tourism
Vol. 1, No. 3, July 2026, 249-260
https://journal.bacaanmedia.id/index.php/ekosistem
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.
Publshied by Bacaan Media

Dari Legalitas Usaha menuju Kepercayaan Pelanggan: Studi Kasus Panglong Han's Barokah

Adisty Andriyani[1], Cika Marturia Saragih[2], Jihan Abiah Rahmah[3], Murtini Daryati Girsang[4], Fadli Agus Triansyah[5]
[12345]Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia
Email: [1]andriyaniadisty@gmail.com, [2]cikasaragih74@gmail.com, [3]rahmahjihan7@gmail.com, [4]murtinigirsang4@gmail.com, [5]fadliagus@unimed.ac.id

Submitted	: 08-12-2025	Accepted	: 08-06-2026
Revision	: 11-04-2026	Published	: 01-07-2026

ABSTRACT:

Business legality is often discussed as an administrative requirement for micro, small, and medium enterprises (MSMEs), while its role in everyday customer relationships receives less attention. This study examines how business legality is understood and used to establish customer trust at Panglong Han's Barokah, a building materials retailer in Kutacane, Aceh Tenggara, Indonesia. A qualitative case study was conducted using semi-structured interviews, direct observation of business activities, and examination of licensing documents. The findings indicate that the Business Identification Number (NIB) and related permits provide a recognizable basis for assessing the business's legitimacy. According to the business owner, customers involved in construction projects sometimes request evidence of legality before proceeding with transactions. Licensing documents therefore serve not only as evidence of regulatory compliance but also as credentials in relationships with prospective business partners. The owner also described administrative difficulties encountered during registration, including unfamiliar procedures and online system constraints. These findings suggest that formalization may support customer confidence and access to business opportunities, although changes in sales, loyalty, and customer numbers cannot be established from the available evidence. The study highlights the relational value of business legality in local MSME trade.
***Keywords**: Business Legality; Business Credibility; Customer Trust; MSME Formalization; Business Relationships*

ABSTRAK:

Legalitas usaha kerap dibahas sebagai kewajiban administratif bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), sementara perannya dalam hubungan sehari-hari dengan pelanggan belum banyak dijelaskan. Penelitian ini mengkaji bagaimana legalitas dipahami dan digunakan untuk membangun kepercayaan pelanggan pada Panglong Han's Barokah, usaha perdagangan bahan bangunan di Kutacane, Aceh Tenggara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus melalui wawancara semi-terstruktur, observasi kegiatan usaha, dan penelaahan dokumen perizinan. Temuan menunjukkan bahwa Nomor Induk Berusaha (NIB) dan izin terkait menjadi dasar yang dapat dikenali untuk menilai keabsahan usaha. Menurut keterangan pemilik, sebagian pelanggan dari kalangan kontraktor dan pelaksana proyek meminta informasi legalitas sebelum melakukan transaksi. Dalam situasi tersebut, dokumen perizinan tidak hanya menunjukkan kepatuhan administratif, tetapi juga menjadi bukti kredibilitas ketika usaha menjalin hubungan dengan calon mitra. Pemilik turut mengungkapkan kendala pengurusan izin, terutama pemahaman prosedur dan penggunaan sistem daring. Temuan ini mengindikasikan bahwa legalitas dapat mendukung keyakinan pelanggan dan membuka peluang kerja sama. Namun, peningkatan omzet, loyalitas, dan jumlah pelanggan belum dapat dipastikan berdasarkan bukti yang disajikan. Penelitian ini memperlihatkan nilai relasional legalitas dalam praktik perdagangan UMKM lokal.
Kata Kunci: Legalitas Usaha; Kredibilitas Usaha; Kepercayaan Pelanggan; Formalisasi UMKM; Hubungan Bisnis

PENDAHULUAN

Legalitas usaha menjadi salah satu persoalan penting dalam pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia. Di tengah meningkatnya persaingan dan tuntutan profesionalitas, pelaku usaha tidak cukup hanya mengandalkan kualitas produk, harga, dan hubungan personal dengan pelanggan. Kejelasan identitas usaha serta kepatuhan terhadap ketentuan perizinan turut menentukan bagaimana sebuah usaha dinilai oleh pihak yang bertransaksi dengannya. Namun, bagi sebagian UMKM, pengurusan legalitas masih dipandang sebagai kewajiban administratif yang terpisah dari kegiatan bisnis sehari-hari (Valdiansyah & Widiyati, 2024; Kasim et al., 2026; Sagala et al., 2026). Pandangan tersebut menyisakan persoalan mengenai sejauh mana legalitas memiliki nilai bagi hubungan usaha, terutama dalam membangun kredibilitas dan kepercayaan pelanggan.

Kepercayaan pelanggan memiliki kedudukan penting dalam keberlangsungan UMKM, khususnya pada sektor perdagangan yang mengandalkan transaksi berulang dan hubungan dengan mitra usaha. Dalam perdagangan bahan bangunan, pelanggan tidak selalu melakukan pembelian untuk kebutuhan pribadi. Sebagian transaksi melibatkan kontraktor, pelaksana proyek, dan pihak lain yang membutuhkan kepastian mengenai identitas serta tanggung jawab penyedia barang. Pada kondisi tersebut, legalitas dapat menjadi salah satu pertimbangan sebelum kerja sama dilakukan. Meskipun demikian, kepemilikan izin usaha tidak serta-merta menjamin kualitas pelayanan atau membentuk kepercayaan. Hubungan keduanya perlu dipahami melalui pengalaman pelaku usaha dan praktik transaksi yang berlangsung di lapangan.

Panglong Han's Barokah merupakan UMKM perdagangan bahan bangunan yang berlokasi di Kutacane, Aceh Tenggara. Usaha ini telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dan dokumen perizinan terkait sebagai bagian dari pemenuhan persyaratan administratif. Dalam kegiatan usahanya, legalitas menjadi perhatian ketika berhadapan dengan pelanggan yang membutuhkan kejelasan status usaha sebelum melakukan transaksi atau menjalin kerja sama. Kondisi tersebut memberikan ruang untuk mengkaji bagaimana dokumen perizinan dipahami oleh pemilik usaha, digunakan dalam hubungan bisnis, dan dikaitkan dengan kepercayaan pelanggan. Kasus ini relevan karena memperlihatkan pertemuan antara praktik perdagangan lokal dan tuntutan formalitas dalam hubungan usaha yang semakin beragam.

Pembahasan mengenai legalitas UMKM umumnya berkaitan dengan kepatuhan terhadap regulasi, akses pembiayaan, perlindungan hukum, dan peluang kemitraan (Arifa et al., 2025; Lestari & Choirunissa, 2025; Riezieq et al., 2025). Aspek-aspek tersebut penting, tetapi belum sepenuhnya menjelaskan bagaimana legalitas memperoleh makna dalam interaksi antara pelaku usaha dan pelanggan. Persoalan yang perlu ditelaah bukan hanya apakah suatu usaha telah memiliki izin, melainkan bagaimana keberadaan izin tersebut digunakan dan dipertimbangkan dalam proses transaksi. Dalam konteks perdagangan bahan bangunan, persoalan ini menjadi semakin relevan karena kebutuhan pelanggan individu dapat berbeda dari kebutuhan kontraktor atau pelaksana proyek yang terikat pada persyaratan administratif tertentu.

Berangkat dari persoalan tersebut, penelitian ini menempatkan legalitas usaha sebagai bagian dari pembentukan kredibilitas dalam hubungan bisnis UMKM. Fokus kajian diarahkan pada

mekanisme yang menghubungkan kepemilikan dokumen legal dengan penilaian terhadap keabsahan usaha, rasa aman dalam bertransaksi, dan peluang menjalin kerja sama. Penelitian ini tidak berangkat dari anggapan bahwa legalitas secara otomatis meningkatkan kepercayaan atau kinerja usaha. Sebaliknya, hubungan tersebut ditelaah melalui pengalaman dan praktik pengelolaan usaha yang ditemukan pada Panglong Han's Barokah. Dengan demikian, penelitian dapat membedakan fungsi legalitas sebagai pemenuhan kewajiban administratif dan penggunaannya sebagai bukti kredibilitas dalam hubungan bisnis.

Kontribusi penelitian terletak pada pembacaan legalitas usaha dari perspektif hubungan pelanggan dalam perdagangan UMKM lokal. Legalitas tidak hanya ditempatkan sebagai persoalan kepatuhan, tetapi juga sebagai sumber informasi yang dapat membantu pelanggan menilai identitas dan tanggung jawab mitra usaha. Perspektif ini memberikan dasar untuk memahami bagaimana formalisasi usaha berkaitan dengan kepercayaan dan peluang kerja sama, tanpa mengabaikan peran kualitas produk, pelayanan, serta pengalaman transaksi. Kajian terhadap Panglong Han's Barokah juga memberikan gambaran mengenai kendala administratif yang dihadapi pelaku UMKM dalam memperoleh legalitas, sehingga manfaat dan tantangan formalisasi dapat dipahami dalam satu konteks usaha.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis peran legalitas usaha dalam membangun kepercayaan pelanggan pada UMKM Panglong Han's Barokah. Secara khusus, penelitian diarahkan untuk mengidentifikasi bentuk legalitas yang dimiliki usaha, menjelaskan bagaimana legalitas dipertimbangkan dalam hubungan dengan pelanggan dan calon mitra, serta mengkaji kendala yang dihadapi selama proses pengurusan perizinan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memahami persoalan tersebut berdasarkan pengalaman pelaku usaha dan kondisi operasionalnya. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi terhadap kajian manajemen UMKM, khususnya mengenai hubungan antara formalisasi usaha, kredibilitas bisnis, dan kepercayaan pelanggan dalam mendukung pengembangan usaha lokal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus pada UMKM Panglong Han's Barokah, usaha perdagangan bahan bangunan yang berlokasi di Kutacane, Aceh Tenggara. Desain ini digunakan untuk memahami bagaimana legalitas usaha dipandang dan dimanfaatkan dalam membangun kepercayaan pelanggan melalui praktik bisnis sehari-hari (Adlini et al., 2022; Creswell & Poth, 2023). Kajian difokuskan pada kepemilikan dokumen perizinan, pengalaman pengurusan legalitas, serta keterkaitannya dengan kredibilitas usaha dan hubungan pelanggan.

Pemilihan informan dilakukan secara purposif berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap kegiatan usaha. Informan utama adalah pemilik Panglong Han's Barokah yang memahami proses pengurusan legalitas dan pengelolaan operasional (Yusuf, 2006; Sugiyono, 2023). Pelanggan tetap yang memiliki pengalaman bertransaksi menjadi kelompok informan yang relevan untuk menggali pandangan mengenai kepercayaan dan pertimbangan dalam memilih mitra usaha. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan

penelaahan dokumen. Wawancara diarahkan pada pengalaman pemenuhan legalitas, persepsi terhadap kredibilitas usaha, serta peran dokumen perizinan dalam hubungan bisnis. Observasi mencakup kegiatan operasional dan interaksi dengan pelanggan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk menelaah Nomor Induk Berusaha (NIB), dokumen perizinan terkait, dan bukti pendukung kegiatan usaha (Moleong, 2019; Fadli, 2021; Sari et al., 2025) .

Data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui pengorganisasian informasi, pengodean, pengelompokan tema, dan penarikan kesimpulan berdasarkan pola yang ditemukan (Miles et al., 2018; Ahmed, 2024; Almusaed et al., 2025) . Analisis diarahkan pada tiga aspek, yaitu fungsi legalitas dalam membangun kredibilitas usaha, pertimbangan pelanggan dalam melakukan transaksi, serta kendala yang dihadapi selama proses pengurusan perizinan. Keabsahan temuan ditelaah melalui triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan keterangan informan, hasil observasi, dan dokumen yang tersedia. Interpretasi dilakukan dengan mempertimbangkan konteks usaha serta keterbatasan bukti, sehingga kesimpulan mengenai kepercayaan pelanggan tidak melampaui informasi yang diperoleh selama penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Legalitas Usaha dan Pembentukan Kredibilitas Bisnis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Panglong Han's Barokah telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dan dokumen perizinan terkait dalam menjalankan kegiatan perdagangan bahan bangunan di Kutacane, Aceh Tenggara. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Widiawati selaku pemilik usaha, pengurusan legalitas merupakan bagian dari upaya memberikan kejelasan mengenai identitas dan kedudukan usaha. Dokumen tersebut juga digunakan ketika berhadapan dengan pelanggan atau calon mitra yang membutuhkan informasi administratif sebelum melakukan transaksi.

Bagi pemilik, kepemilikan legalitas memiliki arti lebih luas daripada pemenuhan kewajiban perizinan. Dokumen resmi memberikan dasar bagi usaha untuk menunjukkan identitasnya kepada pihak luar, terutama ketika hubungan bisnis tidak lagi terbatas pada pelanggan yang telah dikenal secara personal. Dalam perdagangan bahan bangunan, kebutuhan ini muncul karena sebagian pelanggan melakukan pembelian untuk kepentingan proyek dan memerlukan kepastian mengenai pihak yang menyediakan barang.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa legalitas dapat menjadi salah satu sumber kredibilitas usaha. Keberadaan NIB membantu pelanggan mengenali identitas administratif pelaku usaha, sedangkan dokumen perizinan terkait dapat digunakan untuk memenuhi persyaratan kerja sama tertentu (Aji et al., 2025). Namun, kepemilikan dokumen legal tidak dengan sendirinya menunjukkan kualitas barang atau keandalan pelayanan. Kredibilitas usaha tetap berkaitan dengan pengalaman pelanggan, ketepatan pemenuhan pesanan, dan tanggung jawab penjual selama transaksi berlangsung.

Dalam konteks Panglong Han's Barokah, legalitas dapat dipahami sebagai unsur yang melengkapi praktik pengelolaan usaha. Fungsinya menjadi lebih nyata ketika dokumen tersebut dibutuhkan untuk menjelaskan status usaha kepada pihak yang belum memiliki pengalaman

transaksi sebelumnya. Dengan demikian, nilai legalitas tidak hanya terletak pada pengakuan administratif, tetapi juga pada kegunaannya dalam membangun hubungan bisnis yang lebih formal.

Legalitas dalam Pertimbangan dan Kepercayaan Pelanggan

Salah satu temuan yang menonjol dari wawancara adalah adanya pelanggan yang menanyakan legalitas Panglong Han's Barokah sebelum melakukan transaksi. Menurut pemilik usaha, pertanyaan tersebut terutama datang dari kontraktor dan pihak yang terlibat dalam pelaksanaan proyek pembangunan. Mereka membutuhkan informasi mengenai status usaha sebagai bagian dari pemeriksaan administratif sebelum memutuskan pembelian atau kerja sama.

Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan kebutuhan antara pelanggan individu dan pelanggan yang mewakili kegiatan proyek. Pembelian untuk kebutuhan rumah tangga dapat berlangsung berdasarkan harga, ketersediaan barang, atau pengalaman berbelanja sebelumnya. Sebaliknya, transaksi yang berkaitan dengan proyek sering melibatkan persyaratan dokumentasi dan pertanggungjawaban kepada pihak lain. Legalitas menjadi relevan karena membantu pelanggan memastikan identitas usaha yang akan menjadi mitra penyedia material.

Berdasarkan keterangan pemilik, pelanggan yang memperoleh informasi mengenai legalitas usaha menunjukkan respons positif terhadap kejelasan status Panglong Han's Barokah. Respons tersebut dipahami sebagai bentuk keyakinan terhadap keberadaan usaha dan keseriusan pemilik dalam menjalankan kegiatan perdagangan. Meskipun demikian, informasi ini belum cukup untuk memastikan adanya perubahan tingkat kepercayaan secara menyeluruh karena pengalaman pelanggan belum disajikan melalui keterangan langsung yang dapat dibandingkan.

Kepercayaan dalam hubungan bisnis tidak terbentuk hanya karena suatu usaha memiliki dokumen perizinan (Yusuf & Asytuti, 2022; Udin, 2023). Pelanggan juga mempertimbangkan kemampuan penjual memenuhi kebutuhan mereka, memberikan informasi yang jelas, dan menyelesaikan persoalan apabila terjadi ketidaksesuaian transaksi. Legalitas memiliki fungsi yang lebih terbatas, tetapi tetap penting, yakni membantu mengurangi ketidakjelasan mengenai identitas dan status administratif pelaku usaha.

Dalam kasus Panglong Han's Barokah, hubungan antara legalitas dan kepercayaan terlihat terutama pada tahap awal penilaian calon mitra. Ketika pelanggan meminta bukti perizinan, dokumen tersebut menjadi bagian dari informasi yang digunakan sebelum transaksi dilanjutkan. Temuan ini memperlihatkan bahwa legalitas dapat berperan dalam proses pembentukan kepercayaan, khususnya pada hubungan bisnis yang memerlukan pemeriksaan administratif.

Peluang Kerja Sama dan Perluasan Jaringan Pasar

Kepemilikan legalitas juga berkaitan dengan peluang Panglong Han's Barokah untuk menjangkau pelanggan di luar transaksi ritel sehari-hari. Pemilik usaha menjelaskan bahwa kebutuhan dokumen resmi muncul ketika berhubungan dengan kontraktor, pelaksana proyek, dan pihak lain yang memerlukan kelengkapan administrasi. Dalam situasi tersebut, keberadaan NIB dan dokumen perizinan terkait membantu usaha memenuhi salah satu persyaratan yang diminta calon mitra.

Perdagangan bahan bangunan memiliki karakteristik yang berbeda dari sejumlah usaha ritel lainnya. Pembelian dapat dilakukan secara perseorangan, tetapi sebagian transaksi melibatkan kebutuhan material dalam jumlah besar dan hubungan pasokan yang berlangsung selama pengerjaan proyek. Bagi pelanggan semacam ini, kemampuan penyedia barang untuk memenuhi persyaratan administratif menjadi pertimbangan tambahan di samping harga, kualitas, dan ketersediaan produk.

Legalitas memberikan kesempatan bagi Panglong Han's Barokah untuk terlibat dalam hubungan bisnis yang membutuhkan identitas usaha yang jelas. Namun, kesempatan tersebut perlu dibedakan dari keberhasilan memperoleh kontrak atau peningkatan jumlah pelanggan. Dokumen legal dapat membantu memenuhi persyaratan awal kerja sama, sedangkan keputusan akhir tetap bergantung pada kemampuan usaha memenuhi kebutuhan calon mitra.

Keterangan pemilik mengenai perluasan jaringan pelanggan menunjukkan adanya manfaat yang dirasakan setelah usaha memiliki legalitas. Manfaat tersebut terutama berkaitan dengan kemudahan menunjukkan status usaha ketika menjalin komunikasi dengan pihak eksternal. Akan tetapi, penelitian belum menyajikan data jumlah pelanggan sebelum dan sesudah pengurusan izin, sehingga besarnya perubahan jaringan pasar belum dapat ditentukan.

Dari sudut pandang pengelolaan UMKM, temuan ini memperlihatkan bahwa formalisasi usaha dapat mendukung kesiapan pelaku bisnis menghadapi persyaratan pasar yang lebih beragam. Legalitas tidak secara langsung menciptakan permintaan, tetapi dapat mengurangi hambatan administratif ketika usaha memperoleh kesempatan menjalin kerja sama. Peran tersebut penting bagi UMKM perdagangan lokal yang ingin mengembangkan hubungan bisnis dengan pelanggan institusional maupun pelaksana proyek.

Kendala Administratif dalam Pengurusan Legalitas

Di balik manfaat yang dirasakan, proses pengurusan legalitas Panglong Han's Barokah tidak berlangsung tanpa hambatan. Ibu Widiawati menjelaskan bahwa kesulitan awal terutama berkaitan dengan pemahaman terhadap prosedur perizinan, jenis dokumen yang diperlukan, dan tahapan pendaftaran melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Pemilik harus mempelajari persyaratan administratif sambil tetap menjalankan kegiatan usaha sehari-hari.

Keterbatasan pemahaman prosedural membuat proses pengurusan izin membutuhkan waktu untuk mencari informasi dan menyiapkan dokumen pendukung. Pemilik juga menghadapi kendala dalam penggunaan sistem daring, termasuk gangguan akses yang menyebabkan tahapan pendaftaran tidak selalu dapat diselesaikan sesuai rencana. Kondisi tersebut menambah pekerjaan administratif yang harus ditangani di luar kegiatan perdagangan.

Persoalan waktu menjadi perhatian karena pengelolaan UMKM menuntut keterlibatan langsung pemilik dalam berbagai kegiatan operasional (Budiarto & Wardhani, 2024; Mayliza et al., 2025; Afif et al., 2026). Pengurusan dokumen, pemeriksaan persyaratan, dan penyesuaian terhadap sistem perizinan memerlukan perhatian tersendiri. Dalam kasus Panglong Han's Barokah, proses ini dijalani melalui pembelajaran mandiri dan penyesuaian terhadap prosedur yang berlaku.

Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa hambatan formalisasi usaha tidak selalu

berkaitan dengan keengganan pelaku UMKM untuk memenuhi ketentuan hukum. Kesulitan juga dapat muncul karena informasi administratif belum sepenuhnya mudah dipahami atau karena pelaku usaha memiliki keterbatasan waktu untuk mempelajari sistem perizinan. Kemampuan mengakses dan menggunakan layanan digital menjadi bagian dari persoalan yang dihadapi selama proses tersebut.

Temuan ini memberikan gambaran mengenai pentingnya pendampingan administratif yang sesuai dengan kebutuhan pelaku UMKM. Penyediaan informasi yang mudah dipahami, petunjuk pengisian dokumen, dan bantuan ketika menghadapi kendala teknis dapat membantu pelaku usaha menyelesaikan proses perizinan. Dalam konteks Panglong Han's Barokah, pengalaman pengurusan legalitas memperlihatkan bahwa formalisasi membutuhkan kesiapan administratif, bukan hanya kesadaran mengenai pentingnya izin usaha.

Legalitas Usaha dan Keberlanjutan Hubungan Bisnis

Pemilik Panglong Han's Barokah mengaitkan kepemilikan legalitas dengan perkembangan kegiatan usaha, termasuk peluang memperoleh pelanggan baru dan menjalin kerja sama dalam penyediaan bahan bangunan. Menurut keterangannya, status usaha yang jelas memberikan kemudahan ketika berhadapan dengan pihak yang mensyaratkan dokumen resmi. Kondisi tersebut dipandang mendukung keberlangsungan usaha karena membuka kemungkinan transaksi dengan kelompok pelanggan yang lebih beragam.

Dalam penelitian, pemilik juga menghubungkan legalitas dengan peningkatan omzet. Pernyataan ini merupakan bagian dari pengalaman dan penilaian pelaku usaha yang perlu diperhatikan. Namun, belum tersedia catatan penjualan atau perbandingan pendapatan yang memungkinkan perubahan omzet diukur secara lebih pasti. Oleh karena itu, hubungan antara legalitas dan pertumbuhan pendapatan dalam penelitian ini lebih tepat dipahami sebagai manfaat yang dirasakan pemilik, bukan sebagai hubungan sebab-akibat yang telah dibuktikan.

Keberlanjutan usaha berkaitan dengan kemampuan mempertahankan pelanggan, memenuhi kebutuhan pasar, dan menjaga hubungan dengan mitra bisnis (Amir & Prabawani, 2023; Amjad et al., 2025; Hashim et al., 2025). Legalitas dapat mendukung beberapa kebutuhan tersebut melalui kejelasan identitas dan kemudahan pemenuhan persyaratan administratif. Meski demikian, keberlangsungan hubungan bisnis tetap memerlukan kualitas pelayanan, ketepatan transaksi, dan kemampuan usaha menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan.

Pada Panglong Han's Barokah, legalitas memperlihatkan kegunaan yang berbeda menurut situasi transaksi. Dalam hubungan dengan pelanggan yang telah lama mengenal usaha, kepercayaan dapat terbentuk melalui pengalaman berulang (Zhang & Zhang, 2023; IMF, 2025; Vomberg et al., 2025). Sementara itu, bagi calon mitra yang membutuhkan pemeriksaan administratif, dokumen perizinan dapat menjadi salah satu dasar penilaian awal. Perbedaan ini menunjukkan bahwa manfaat legalitas perlu dilihat berdasarkan karakteristik pelanggan dan kebutuhan hubungan bisnis yang dijalankan.

Diskusi Temuan dan Kontribusi Penelitian

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa legalitas usaha memiliki dua fungsi yang saling

berkaitan. Pertama, legalitas memberikan kejelasan administratif mengenai identitas dan status usaha. Kedua, dokumen tersebut dapat digunakan sebagai bukti kredibilitas ketika pelaku UMKM berhadapan dengan pelanggan atau calon mitra yang memerlukan kepastian administratif. Kedua fungsi ini terlihat dalam pengalaman Panglong Han's Barokah, terutama pada transaksi yang melibatkan kontraktor dan pelaksana proyek.

Hubungan antara legalitas dan kepercayaan tidak berlangsung secara otomatis. Dokumen perizinan dapat membantu calon pelanggan mengenali usaha, tetapi penilaian mengenai keandalan penjual tetap dipengaruhi oleh pengalaman transaksi. Dengan demikian, legalitas lebih tepat dipahami sebagai salah satu dasar pembentukan kepercayaan daripada sebagai faktor tunggal yang menentukan keputusan pelanggan.

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman mengenai formalisasi UMKM dalam hubungan bisnis lokal. Pembahasan legalitas tidak berhenti pada kepatuhan terhadap peraturan, tetapi memperlihatkan bagaimana dokumen administratif digunakan ketika pelaku usaha membangun hubungan dengan pihak eksternal. Dalam perdagangan bahan bangunan, fungsi tersebut menjadi penting karena sebagian pelanggan membutuhkan bukti legalitas sebagai bagian dari persyaratan pengadaan atau kerja sama.

Kasus Panglong Han's Barokah juga memperlihatkan bahwa manfaat legalitas perlu dipertimbangkan bersama hambatan pengurusannya. Pemilik memperoleh kejelasan status usaha, tetapi harus menghadapi prosedur administratif dan kendala penggunaan sistem daring. Kedua pengalaman tersebut menunjukkan bahwa formalisasi UMKM merupakan proses yang melibatkan penyesuaian administratif sekaligus kebutuhan pengembangan bisnis.

Secara keseluruhan, penelitian ini menempatkan legalitas sebagai unsur pendukung kredibilitas dan hubungan pelanggan pada UMKM perdagangan bahan bangunan. Kontribusi utamanya terletak pada penjelasan mengenai penggunaan dokumen perizinan dalam proses penilaian calon mitra, bukan pada pembuktian bahwa legalitas secara langsung meningkatkan omzet atau loyalitas. Karena bukti empiris terutama bersumber dari keterangan pemilik usaha, temuan mengenai kepercayaan pelanggan masih memerlukan penguatan melalui pengalaman pelanggan secara langsung.





Gambar 1. Kondisi Usaha Panglong Han's Barokah di Kutacane, Aceh Tenggara.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa legalitas usaha memiliki peran dalam memperkuat kredibilitas dan mendukung pembentukan kepercayaan pelanggan pada UMKM Panglong Han's Barokah di Kutacane, Aceh Tenggara. Kepemilikan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan dokumen perizinan terkait memberikan kejelasan identitas usaha, terutama bagi kontraktor dan pelaksana proyek yang memerlukan bukti administratif sebelum melakukan transaksi. Legalitas juga membuka peluang hubungan bisnis yang lebih luas, meskipun kontribusinya terhadap peningkatan omzet dan loyalitas pelanggan belum dapat dipastikan. Temuan ini menegaskan bahwa legalitas bukan satu-satunya dasar kepercayaan, melainkan unsur pendukung yang melengkapi kualitas pelayanan dan pengalaman transaksi.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bagi pelaku UMKM untuk menempatkan pengurusan legalitas sebagai bagian dari pengelolaan dan pengembangan usaha. Pemerintah daerah dan lembaga pendamping UMKM perlu memperhatikan kemudahan akses informasi, pendampingan administrasi, serta penggunaan sistem perizinan digital agar proses formalisasi tidak menjadi beban tambahan bagi pelaku usaha. Dari sisi akademik, penelitian ini memperluas pembahasan legalitas dengan menempatkannya dalam hubungan antara kredibilitas usaha, kepercayaan pelanggan, dan peluang kemitraan pada perdagangan lokal.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya mengkaji satu UMKM dengan informasi empiris yang terutama bersumber dari pemilik usaha. Persepsi pelanggan belum tergambarkan secara langsung dan perubahan kinerja usaha tidak didukung data penjualan yang dapat dibandingkan. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan pelanggan, kontraktor, dan mitra usaha sebagai informan, serta membandingkan UMKM yang memiliki dan belum memiliki legalitas. Pendekatan kuantitatif atau metode campuran juga dapat digunakan untuk menguji hubungan antara legalitas, kepercayaan pelanggan, loyalitas, dan kinerja usaha secara lebih terukur.

DAFTAR PUSTAKA

Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, *6*(1). https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394

Afif, K., Hamadayani, N., Asila, N., Anisa, N., Alamsyah, M. R., Zahrani, A., S, N., Akmal, M., & Fadel, F. (2026). Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Pengelolaan Keuangan UMKM Coto Makassar. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, *4*(3), 4747–4753. https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.13377

Ahmed, S. K. (2024). The Pillars of Trustworthiness in Qualitative Research. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*, *2*, 100051. https://doi.org/10.1016/J.GLMEDI.2024.100051

Aji, A. M., Putri, R. H., & Amartiwi, Y. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Pengambilan Keputusan Investasi Pelaku Usaha Kecil. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Sosiety*, *5*(3), 393–400. https://doi.org/10.58939/afosj-las.v5i3.965

Almusaed, A., Almssad, A., & Yitmen, I. (2025). Qualitative Data Collection and Management. *Practice of Research Methodology in Civil Engineering and Architecture*, 417–454. https://doi.org/10.1007/978-3-031-97393-2_13

Amir, M. T., & Prabawani, B. (2023). Sustainability-Oriented Innovation through Shaping the Ecosystem; A Case of on E-Bus Industry in Indonesia. *Cogent Business & Management*, *10*(2). https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2218681

Amjad, F., Rao, Y., Rahman, A. U., Baig, S. A., Usman, M., & Younas, M. W. (2025). Innovative Strategies for SMEs' Sustainability: Crowdfunding, Industry 4.0, and Sustainable Business Models Using SEM-ANN Approach. *Journal of the Knowledge Economy*, *17*(2), 3490–3521. https://doi.org/10.1007/S13132-025-02716-7

Arifa, I., Choiri, A., Wibowo, W., Aminuddin, A., & Panggabean, N. A. (2025). Peran UMKM dalam Meningkatkan Perekonomian Nasional. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, *4*(4), 5376–5385. https://doi.org/10.56799/PESHUM.V4I4.9530

Budiarto, A., & Wardhani, W. N. R. (2024). Peningkatan Kompetensi Pengelolaan Keuangan Pelaku UMKM Desa Karangpatihan Ponorogo. *Fokus ABDIMAS*, *3*(2), 92–99. https://doi.org/10.34152/ABDIMAS.3.2.92-99

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches. 5th Edition*. 552. https://collegepublishing.sagepub.com/products/qualitative-inquiry-and-research-design-5-266033

Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *HUMANIKA*, *21*(1). https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075

Hashim, M. A. M., Tlemsani, I., Tantry, A., & Li, S. (2025). Platform Business Model Innovation for Sustainability: A Framework for Industry 5.0 Integration. *Business Strategy and the Environment*, *35*(5), 6461–6478. https://doi.org/10.1002/BSE.70461

IMF. (2025). *IMF Resilience and Sustainability Trust*. https://www.imf.org/en/Topics/Resilience-and-Sustainability-Trust

Kasim, S., Rapi, M. F., & Fadhlurrohman, F. R. (2026). Peran Sertifikasi Halal Dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM di Indonesia. *Ghanimah: Journal of Sharia Economics and Business*, *2*(1), 52–61. https://doi.org/10.61169/GHANIMAH.V2I1.381

Lestari, N. P., & Choirunissa, Z. (2025). Transformasi Digital dan Ketahanan UMKM: Systematic Literature Review (SLR). *Jambura Economic Education Journal*, *7*(1), 355–372. https://doi.org/10.37479/JEEJ.V7I1.26333

Mayliza, R., Martha, L., Dewi, A. S., Suryadi, N., & Gulo, W. P. (2025). Pengelolaan Keuangan Di Era Digital Pada UMKM Makanan Olahan "Loumer Cake" di Padang Panjang. *ARSY: Jurnal Aplikasi Riset Kepada Masyarakat*, *6*(2), 502–506. https://doi.org/10.55583/ARSY.V6I2.1453

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. *SAGE Publications, Inc*, XII–384. https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128

Moleong, L. J. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). *PT. Remaja Rosda Karya*. https://doi.org/10.1016/j.carbpol.2013.02.055

Riezieq, S., Pebriyanti, W., Setiawan, I., Salsabila, T. N., Salsabillah, A. Z., & Buwana, A. G. (2025). Membangun Peran Inovasi UMKM, Literasi Finansial, Dan Pengembangan Kreativitas Anak Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia (JPKMI)*, *5*(3), 83–93. https://doi.org/10.55606/JPKMI.V5I3.8566

Sagala, F., Alfiandri, G., Jonada, I., Manurung, R. A., & Siburian, F. W. (2026). Dampak Pencatatan Keuangan dalam Meningkatkan Stabilitas Usaha UMKM: Studi Kasus Panglong Setia Jaya. *EKOSISTEM: Journal of Economics, Business, and Contemporary Tourism*, *1*(1), 113–124. https://journal.bacaanmedia.id/index.php/ekosistem/article/view/33

Sari, A. S., Aprisilia, N., & Fitriani, Y. (2025). Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif. *Indonesian Research Journal on Education*, *5*(4), 539-545-539–545. https://doi.org/10.31004/IRJE.V5I4.3011

Sugiyono, S. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Alfabeta*. https://elibrary-dev.nusamandiri.ac.id/readbook/240077/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-r-d.html

Udin, A. F. (2023). Literasi Keuangan Syariah dan Tingkat Kepercayaan Masyarakat Petani Bawang Merah Kabupaten Brebes Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Simki Economic*, *6*(1), 246–256. https://doi.org/10.29407/jse.v6i1.162

Valdiansyah, R. H., & Widiyati, D. (2024). Peranan Sustainable Finance pada Industri UMKM Indonesia: Peluang dan Tantangan. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, *4*(1). https://doi.org/10.54957/jolas.v4i1.713

Vomberg, A., Homburg, C., & Sarantopoulos, P. (2025). Algorithmic Pricing: Effects on Consumer Trust and Price Search. *International Journal of Research in Marketing*, *42*(4), 1166–1186. https://doi.org/10.1016/J.IJRESMAR.2024.10.006

Yusuf, M. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. *Kencana*, *1999*(December), 1–6. https://books.google.co.id/books/about/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Kualitatif.html?id=RnA-DwAAQBAJ&redir_esc=y

Yusuf, M., & Asytuti, R. (2022). Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah terhadap Kinerja Pemasaran Bank Umum Syariah Guna Optimalisasi Kepercayaan Nasabah. *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking*, *2*(1). https://doi.org/10.28918/velocity.v2i1.4642

Zhang, J., & Zhang, Z. ming. (2023). Ethics and Governance of Trustworthy Medical Artificial Intelligence. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, *23*(1), 1–15. https://doi.org/10.1186/S12911-023-02103-9/FIGURES/2