

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan**

LinkAja adalah layanan keuangan digital yang menggunakan uang elektronik yang ditawarkan oleh Telkomsel dan anggota BUMN, Telkomsel *Cash* atau *TCASH*. TCash berfungsi seperti rekening bank fleksibel tanpa bunga. Transfer ke bayar dengan *TAP*, Bayar Beli di HP, Belanja Online, dan Berbagi Uang adalah beberapa layanan yang dapat digunakan dengan *TCASH*. Program layanan ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2007 Telkomsel meluncurkan *TCASH TAP* pada tahun 2015, produk baru dengan teknologi NFC yang memungkinkan pelanggan fisik membayar dengan hanya menempelkan stiker ke mesin EDC (*Electronic Data Capture*) yang mendukung *TCASH*.

*TCASH* memiliki 10 juta pengguna di 34 provinsi di Indonesia pada tahun 2017, dan 50 ribu usahawan menggunakan *TCASH* untuk pembayaran. Bank Indonesia juga memberi *TCASH* sertifikat pada tahun 2007 untuk menjalankan bisnis uang elektronik di Indonesia.

PT Fintek Karya Nusantara (Finarya) didirikan oleh Telkomsel dan anggota Badan Usaha Milik Negara lainnya, seperti Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Tabungan Negara, Pertamina, Asuransi Jiwasraya, dan Danareksa, pada tanggal 21 Januari 2019. Setelah Finarya mendapatkan izin dari Bank Indonesia sebagai Perusahaan Penerbit Uang Elektronik dan Penyelenggara Layanan Keuangan Digital Badan Hukum, LinkAja mulai beroperasi pada tanggal 21 Februari 2019. Ini juga

menggantikan aplikasi seperti TCASH, Mandiri e- cash, yap! (BNI), UnikQu (BNI), My QR (Bank BRI), dan T-Bank (Bank BRI). LinkAja secara resmi dirilis pada 30 Juni 2019.

### 1.1.2 Logo Perusahaan

Berikut ini merupakan logo perusahaan Link Aja



**GAMBAR 1. 1**  
Logo Perusahaan

*Sumber : Data Olahan Perusahaan, 2023*

### 1.1.3 Visi Dan Misi

Berikut adalah Visi dan Misi dari Link Aja

#### A. Visi

Menjadi platform keuangan digital pilihan bangsa (*National Champion*) yang unggul dan terpercaya.

#### B. Misi

Membangun ekosistem dan platform pembayaran, saluran penerimaan dana, serta layanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Indonesia.

### 1.1.4 Struktur Organisasi Link Aja

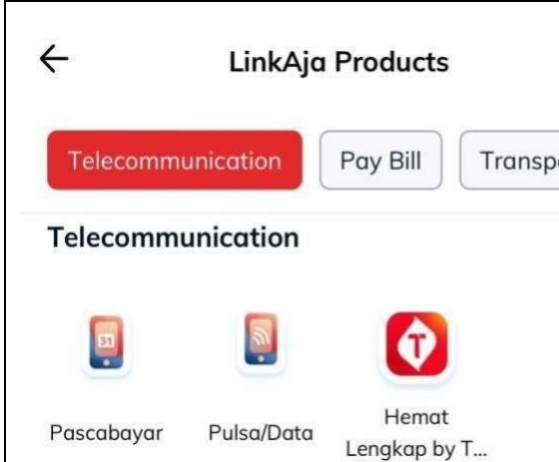
Berikut adalah struktur organisasi pada Link Aja



**GAMBAR 1.2**  
Struktur Organisasi Link Aja  
*Sumber : Data Olahan Perusahaan, 2023*

















### 1.1.5 Jenis Produk

**TABEL 1.1**  
Jenis Produk Link Aja















	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pascabayar</li><li>• Pulsa/Data</li><li>• Pulsa/Data Internasional</li><li>• Hemat Lengkap by Telkomsel</li></ul>
---	---

*bersambung*

*sambungan*

<p><b>Pay Bill</b></p>  <p>Electricity</p>  <p>PDAM</p>  <p>Cable TV &amp; Internet</p>  <p>GAS</p>  <p>Voucher</p>  <p>Telephone</p>  <p>Property</p>  <p>Education</p>  <p>Virtual Account</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pembelian gas</li><li>• Pembelian properti</li><li>• Listrik,</li><li>• Pendidikan,</li><li>• Rekening virtual</li></ul>
<p><b>Transport</b></p>  <p>Ship</p>  <p>Parkir</p>  <p>Train</p>  <p>Taxi</p>  <p>Bus</p>  <p>Airplane</p>  <p>Ride Hailing</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tabungan emas</li><li>• Pinjaman,</li><li>• Paylater</li><li>• Multi Financial</li><li>• Pegadaian</li><li>• Rekening Online</li><li>• Asuransi, BPJS</li><li>• Reksadana</li></ul>

*bersambung*

<p><b>Finance</b></p>  Gold Savings  Loan  Installment  Pegadaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travel dan hotel</li> <li>• Games</li> <li>• Link aja Berbagi</li> <li>• Samsat Digital</li> <li>• E- Samsat</li> </ul>
 Online Bank Account  Insurance  BPJS  Reksadana	
<p><b>Travel and Entertainment</b></p>  Travel and Hotel  mgames	
<p><b>Social Funds</b></p>  Infaq  Zakat  Gereja  Other Donations	

Sumber : Data Olahan Perusahaan, 2023

## 1.2 Latar Belakang

Di era teknologi yang semakin canggih, dompet digital menjadi solusi praktis bagi mahasiswa. Aplikasi dompet digital ini memudahkan penggunaannya dalam penyimpanan uang, pembayaran online, transfer dana, serta memantau pengeluaran dengan efisien. Penggunaan dompet digital menawarkan berbagai keuntungan, seperti kemudahan pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai atau mencari ATM, karena semua transaksi dapat dilakukan melalui smartphone. Selain itu, fitur keamanan yang mengandalkan PIN atau sidik jari memastikan hanya pemilik yang bisa mengaksesnya, sehingga risiko kehilangan uang berkurang. Dompet digital juga membantu mahasiswa mengelola keuangan mereka dengan lebih baik, mulai dari fitur pelacakan pengeluaran yang memungkinkan mereka

memantau dan mengontrol anggaran bulanan.

(<https://www.kompasiana.com/selfiayu2142/6559fe4c110fce6e0741cf82/>)

Salah satu aplikasi dompet digital yang berkembang di Indonesia adalah LinkAja. Meskipun aplikasi Link Aja tergolong baru, aplikasi ini telah menarik minat masyarakat yang besar, terlihat dari peningkatan jumlah pengguna yang signifikan. Perkembangan ini menjadikan LinkAja sebagai salah satu aplikasi pembayaran digital paling populer di Indonesia pada tahun 2022.

LinkAja merupakan layanan uang elektronik milik PT Fintek Karya Nusantara (Finarya). Berdasarkan Surat Izin Bank Indonesia Nomor 21/65/DKSP/Srt/B yang dikeluarkan pada tanggal 21 Februari 2019, Finarya secara resmi telah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia sebagai Perusahaan Penerbit Uang Elektronik dan Penyelenggara Layanan Keuangan Digital Badan Hukum. PT Fintek Karya Nusantara juga telah menerapkan Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO/IEC 27001:2013 sebagaimana sesuai dengan sertifikat No IS 733702 yang diterbitkan pada tanggal 24 November 2020. LinkAja memberikan kemudahan bagi penggunaannya untuk melakukan transaksi di mana saja, bukan hanya kemudahan tetapi juga memberikan ketenangan karena tidak bertentangan dengan syariah.

Industri FinTech terus berkembang pesat, menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. LinkAja, sebagai penyedia layanan keuangan digital, memiliki peran strategis dalam memberikan kemudahan transaksi keuangan. Dengan karena itu kita sangat terbantu di masa sekarang ini dengan adanya industry fintech.

Kualitas layanan menjadi kunci utama dalam mempertahankan pelanggan di era persaingan bisnis yang ketat. Masyarakat modern cenderung memilih penyediaan layanan yang tidak hanya efisien tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Pelayanan yang berkualitas memiliki berbagai manfaat penting

bagi bisnis. Manfaat yang didapatkan dari memiliki kualitas pelayanan yang unggul bagi bisnis, Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas terhadap pelayanan suatu brand cenderung loyal dan lebih mungkin untuk kembali menggunakan produk, Link Aja memberikan kualitas pelayanan prima akan membangun reputasi yang baik di mata konsumen atau pelanggan. Reputasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan membuat bisnis tersebut lebih menarik bagi calon pelanggan.

Tahun 2023 membawa perubahan dinamika pasar dengan kemajuan teknologi dan peningkatan persaingan. Kecepatan perubahan ini memaksa perusahaan, termasuk LinkAja, untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi memenangkan hati konsumen. Teknologi telah membuka pintu bagi kemunculan saluran komunikasi baru. Dengan adanya internet, media sosial, perangkat pintar, dan berbagai platform digital lainnya. audiens tidak hanya menerima pesan dari iklan televisi atau cetakan, tetapi juga melalui email, pesan teks, media sosial, iklan online, dan lainnya.

Melihat data kinerja LinkAja pada tahun 2023, baik dari segi pertumbuhan pengguna maupun *volume* transaksi, menjadikan pentingnya untuk melakukan analisis mendalam terkait kualitas layanan yang diberikan. Pada tahun 2023, LinkAja masih mengimplementasikan digital financial solutions dengan berfokus pada kolaborasi sinergi BUMN, terutama di dalam ekosistem Telkomsel, Pertamina, dan Himbara (Himpunan Bank Negara). Untuk ekosistem Telkomsel, LinkAja telah mendigitalisasi *supply chain* tradisional Telkomsel di lebih dari 300 ribu retailer dengan kenaikan pendapatan mencapai hampir 90%. Ke depannya, digitalisasi ekosistem tradisional Telkomsel ini akan berlanjut ke tingkat distributor. Untuk ekosistem Pertamina, LinkAja semakin memperkuat positioning di aplikasi MyPertamina, yang disertai pertumbuhan pendapatan eksponensial sebesar 1600%. Di samping itu, use-case terkait layanan Himbara juga memperlihatkan pertumbuhan pendapatan yang sangat signifikan, yakni sebesar 80%.

Layanan FinTech dihadapkan pada tantangan unik, termasuk keamanan, kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, dan kehandalan sistem. Analisis terhadap aspek-aspek ini di LinkAja dapat memberikan gambaran yang jelas tentang sejauh mana mereka memenuhi harapan pelanggan. Analisis kualitas layanan menjadi langkah strategis untuk memahami sejauh mana LinkAja mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Hasil analisis ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih baik di masa depan.

Tujuan utama tugas akhir ini adalah untuk menganalisis service quality di LinkAja, dengan fokus pada aspek keamanan, kecepatan, kemudahan penggunaan, dan keandalan sistem. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi LinkAja dan industri FinTech secara umum. Melalui pemahaman mendalam terhadap kualitas layanan, diharapkan hasil tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan strategi bisnis LinkAja, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan meningkatkan daya saing di pasar FinTech.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Layanan Dompot Digital LinkAja (Studi Pada Mahasiswa Telkom University Tahun 2024)

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan dompot Link Aja (Studi Pada Mahasiswa Telkom University Tahun 2024)

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Perusahaan LinkAja merupakan penyedia jasa pembayaran berbasis server yang merupakan produk andalan dari PT Fintek Karya Nusantara Berikut adalah keunggulan penelitian yang terdapat di perusahaan LinkAja:



1. Bagi Penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu serta wawasan beberapa hal yang telah diteliti dengan baik, selain itu diharapkan penulis dapat belajar menganalisa suatu permasalahan yang terjadi di perusahaan.
2. Bagi Link Aja, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat serta solusi oleh perusahaan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Bagi pihak lain, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran serta referensi bagi Dompot Digital lainnya untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

### **1.6 Batasan Penelitian**

Salah satu produk andalan PT Fintek Karya Nusantara (Finarya), LinkAja adalah penyedia jasa pembayaran berbasis server yang terdaftar di Bank Indonesia. Berikut adalah batasan penelitian yang ditemukan di perusahaan LinkAja:

1. Objek pada penelitian kali ini adalah Link Aja.
2. Data dikumpulkan melalui kuesioner, yang disebar pada mahasiswa Universitas Telkom.
3. Penelitian ini akan dilakukan dari Juli 2024 hingga Agustus 2024

### **1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir**

1. Bab I Pendahuluan

Bagian ini memberikan penjelasan umum, ringkas, dan mendalam tentang objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan observasi, manfaat observasi, batasan penelitian, dan sistematika penulisan

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Untuk membangun kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis, bab ini memberikan penjelasan yang jelas, ringkas, dan

mendalam tentang temuan kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian.

### 3. Bab III Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data untuk menjawab atau menjelaskan masalah penelitian dibahas dalam bab ini.

### 4. Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil dan diskusi penelitian harus diuraikan secara sistematis dan kronologis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Jika hasil dan diskusinya disajikan dalam subjudul terpisah, cakupan, batas, dan garis besar penelitian akan lebih jelas.

### 5. Bab V Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan adalah jawaban atas pertanyaan penelitian dan rekomendasi tentang manfaatnya.