

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PROFIL RESPONDEN**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

LinkAja merupakan aplikasi *fintech* di bidang pembayaran berbentuk *e-wallet* besutan Finarya atau PT Fintek Karya Nusantara yang berpusat di Palmerah, Jakarta Barat. Secara sah terhitung mulai tanggal 21 Februari 2019, LinkAja sudah meraih persetujuan Bank Indonesia sebagai entitas perusahaan yang memiliki wewenang dalam menerbitkan uang elektronik. Tidak hanya itu, LinkAja juga telah terdaftar sebagai pelaksana resmi layanan keuangan digital yang memiliki legalitas dan keamanan informasi yang sesuai dengan aturan.

Ditinjau dari sisi sejarah, LinkAja pada mulanya memiliki nama T-Cash dan telah berdiri sejak tahun 2007 dengan pengelola PT Telekomunikasi Indonesia (Telkomsel). Seiring perkembangan zaman, pada tahun 2019 T-Cash melakukan *merger* dengan 10 anak perusahaan afiliasi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan membentuk perusahaan baru dengan nama LinkAja. Kini LinkAja terbuka untuk bekerja sama dengan berbagai pihak swasta, seperti Grab LA Pte. Ltd yang secara sah sejak Oktober 2020 menjadi bagian pemilik saham perusahaan. Tidak hanya itu, PT Dompot Karya Anak Bangsa juga tak luput menjadi salah satu pemegang saham dari LinkAja, tepatnya sejak Maret 2021.

## 2.2 Visi, Misi, dan Tujuan

### 2.2.1 Visi Perusahaan

Berperan sebagai kanal keuangan digital pilihan bangsa (*National Champion*) yang terdepan dan tepercaya.

### 2.2.2 Misi Perusahaan

Menciptakan *platform* dan ekosistem pembayaran, saluran penerimaan dana, serta pelayanan finansial yang selaras bagi kebutuhan dari masyarakat di Indonesia.

### 2.2.3 Tujuan Perusahaan

Mendorong inklusi keuangan dan ekonomi guna menyokong tumbuhnya perekonomian nasional.

## 2.3 Logo Perusahaan

LinkAja memiliki logo berbentuk persegi berwarna merah dengan sisi membulat. Logo tersebut dilengkapi dengan tulisan LinkAja, tanda seru, dan garis yang seluruhnya berwarna putih. Logo dari LinkAja adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Logo LinkAja**  
Sumber: [www.linkaja.id](http://www.linkaja.id), 2023

## **2.4 Lokasi Perusahaan**

LinkAja memiliki kantor pusat di Menara Citicon Lantai 3, Jl. Letjen S. Parman Kav 72, RT.004/RW.003, Slipi, Kecamatan Palmerah, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta 11410.

## **2.5 Slogan Perusahaan**

Slogan atau *tagline* yang dimiliki oleh LinkAja, yaitu “Apa-Apa Bisa”. Slogan tersebut membawa arti jika LinkAja bukan sekadar sebuah dompet digital, melainkan aplikasi yang mampu memfasilitasi penggunaannya untuk melakukan pembayaran berbagai hal, seperti hiburan, transportasi, finansial, dan lain sebagainya.

## **2.6 Klasifikasi Layanan Bagi Pengguna LinkAja**

LinkAja sebagai penyelenggara layanan keuangan digital memiliki dua jenis layanan akun kepada para penggunanya. Jenis layanan akun tersebut dapat dipilih oleh para penggunanya dengan menyesuaikan manfaat yang ingin diperoleh. Dua jenis layanan akun tersebut, antara lain:

### **2.6.1 *Basic Service***

*Basic service* atau disebut juga sebagai layanan dasar merupakan jenis layanan akun yang dibuat bagi pengguna yang belum melakukan verifikasi tambahan. Jenis layanan ini memiliki keterbatasan karena penggunaannya hanya mampu menikmati beberapa fitur, seperti isi saldo, pembayaran transaksi, dan pembayaran tagihan.

Jenis layanan ini juga memiliki batas maksimal saldo yang dapat disimpan, yakni sebesar dua juta rupiah. Selain itu, jenis layanan ini juga membatasi penggunaannya untuk bertransaksi dalam sebulan maksimal dua puluh juta rupiah.

### **2.6.2 Full Service**

*Full service* menjadi layanan atau jasa terlengkap yang disediakan oleh LinkAja. Jenis layanan ini dapat dinikmati oleh para pengguna apabila mereka melakukan verifikasi tambahan. Jenis layanan ini memungkinkan penggunaannya, mulai dari menyimpan, menerima, hingga mengirim uang ke rekening bank atau pengguna lainnya. Selain itu, para pengguna yang terdaftar dalam layanan ini juga dapat melakukan aktivitas tarik tunai pada ATM Himbara (Bank BRI, BTN, BNI, Mandiri). Pengguna layanan ini juga memiliki batas maksimal saldo yang lebih tinggi, yakni dua puluh juta rupiah dengan batas aktivitas bulanan sebesar empat puluh juta rupiah.

## **2.7 Layanan LinkAja**

LinkAja memiliki beragam layanan yang dapat dinikmati oleh para penggunanya. Layanan-layanan tersebut dapat dimasukkan ke beberapa kategori. Kategori tersebut diantaranya terlampir pada tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2.1 Gambaran Umum Layanan

No.	Kategori Layanan	Layanan
1.	Layanan Telekomunikasi	a. Pascabayar b. Pulsa dan data c. Pulsa dan data internasional
2.	Layanan Beli atau Bayar Tagihan	a. Pembayaran TV kabel dan internet b. Pembelian gas c. Pembelian properti d. Pembayaran tagihan PDAM dan listrik e. Pembayaran biaya pendidikan
3.	Layanan Transportasi	a. Pembayaran parkir b. Pembelian tiket transportasi (kapal, kereta, pesawat, taksi, kendaraan online, dll) c. Pembayaran My Pertamina
4.	Layanan Kartu Elektronik	a. Pengecekan saldo kartu ( <i>e-money</i> dan <i>tapcash</i> )
5.	Layanan Keuangan	a. Asuransi/BPJS b. Pegadaian c. Tabungan emas d. Pinjaman e. <i>Paylater</i> f. Reksadana
6.	Layanan Travel dan Hiburan	a. Travel dan hotel b. kupon gim c. Acara dan atraksi
7.	Layanan Dana Sosial	a. LinkAja berbagi
8.	Layanan Pemerintah	a. Pembayaran KUA b. Pembayaran paspor c. Pembayaran SIM d. Pembayaran denda tilang e. Pembayaran bea cukai f. Pembayaran berbagai pajak

Sumber: Aplikasi LinkAja, 2024

## 2.8 Deskripsi Responden

Identitas responden dibutuhkan untuk memperoleh informasi seputar latar belakang dari para responden yang menjadi sampel penelitian. Identitas responden tersebut

diklasifikasikan berdasarkan latar belakang umur, jenis kelamin, alamat tempat tinggal, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan penghasilan dalam satu bulan. Sembilan puluh tujuh individu dari kalangan Generasi Z di Kota Semarang dipilih sebagai responden dengan syarat dan ketentuan pernah menggunakan *e-wallet* LinkAja minimal 2 (dua) kali dalam kurun waktu 6 bulan terakhir.

Pengisian lembar kuesioner dilakukan secara luring dengan memberikannya kepada responden yang memenuhi kriteria. Data dan informasi lengkap yang diperoleh dari responden melalui pengisian lembar kuesioner secara luring adalah sebagai berikut:

### 2.8.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Informasi yang diperoleh dari responden berdasarkan usia memiliki kaitan yang erat dengan kedewasaan pemikiran. Maka dari itu, peneliti dapat mengetahui perbedaan pendapat yang dimiliki oleh responden terhadap *e-wallet* LinkAja ditinjau dari segi usia. Responden dalam penelitian ini sendiri terdiri dari Generasi Z di Kota Semarang dengan komposisi usia sebagai berikut:

**Tabel 2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	17 – 19 Tahun	5	5,15
2.	20 – 22 Tahun	78	80,41
3.	23 – 25 Tahun	10	10,30
4.	26 – 27 Tahun	4	4,12
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2024

Tabel 2.2 menunjukkan bahwa pengguna *e-wallet* LinkAja dari Generasi Z paling besar berada di kisaran usia 20 sampai 22 tahun dengan jumlah 78 responden

(80%). Posisi kedua ditempati oleh Generasi Z yang berada pada rentang usia 23 sampai 25 tahun dengan jumlah 10 responden (10%). Posisi ketiga ditempati oleh Generasi Z yang berada pada rentang usia 17 sampai 19 tahun dengan jumlah 5 responden (5%). Posisi terbawah ditempati oleh Generasi Z yang berada pada rentang usia 26 sampai 27 tahun dengan jumlah 4 responden (4%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengguna *e-wallet* LinkAja terbanyak adalah responden yang berusia 20 sampai 22 tahun.

### 2.8.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Informasi seputar jenis kelamin para responden diperlukan untuk melihat perbandingan antara jumlah total laki-laki dan perempuan yang menggunakan *e-wallet* LinkAja di Kota Semarang. Jenis kelamin para responden dalam penelitian ini sendiri terdiri dari:

**Tabel 2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	Perempuan	62	63,91
2.	Laki-Laki	35	36,09
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2024

Tabel 2.3 menunjukkan jika lebih dari separuh dari responden berjenis kelamin perempuan dengan kuantitas 62 orang (64%). Responden berjenis kelamin laki-laki sendiri memiliki kuantitas 35 orang (36%).

### 2.8.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Data terkait dengan tempat tinggal responden memiliki tujuan untuk melihat tingkat penyebaran kuesioner pada Generasi Z di Kota Semarang. Responden dalam penelitian ini sendiri terdiri dari Generasi Z di Kota Semarang yang bertempat tinggal di kecamatan sebagai berikut:

**Tabel 2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Tempat Tinggal**

No	Kecamatan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tembalang	13	13,40
2.	Banyumanik	8	8,24
3.	Gunung Pati	8	8,24
4.	Genuk	7	7,21
5.	Ngaliyan	7	7,21
6.	Gayamsari	6	6,18
7.	Semarang Selatan	6	6,18
8.	Semarang Barat	6	6,18
9.	Tugu	6	6,18
10.	Candisari	5	5,15
11.	Gajahmungkur	5	5,15
12.	Semarang Tengah	5	5,15
13.	Mijen	4	4,12
14.	Semarang Timur	4	4,12
15.	Semarang Utara	4	4,12
16.	Pedurungan	3	3,09
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.4 menampilkan perihal pengguna *e-wallet* LinkAja dari Generasi Z di Kota Semarang paling besar bertempat tinggal di Kecamatan Tembalang dengan total 13 orang (13%). Responden terbanyak selanjutnya, yaitu berasal dari Kecamatan Banyumanik 8 orang (8%), Kecamatan Gunung Pati 8 orang (8%), Kecamatan Genuk 7 orang (7%), Kecamatan Ngaliyan 7 orang (7%), Kecamatan Gayamsari 6 orang (6%), Kecamatan Semarang Selatan 6 orang (6%), Kecamatan

Semarang Barat 6 orang (6%), Kecamatan Tugu 6 orang (6%), Kecamatan Candisari 5 orang (5%), Kecamatan Gajahmungkur 5 orang (5%), Kecamatan Semarang Tengah 5 orang (5%), Kecamatan Mijen 4 orang (4%), Kecamatan Semarang Timur 4 orang (4%), Kecamatan Semarang Utara 4 orang (4%), dan Kecamatan Pedurungan 3 orang (3%). Konklusi yang dapat ditarik, yakni responden terbanyak dalam penelitian ini berasal dari Kecamatan Tembalang.

#### 2.8.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis pekerjaan seseorang dapat memengaruhi banyak hal, seperti gaya hidup dan kondisi ekonomi seseorang. Data terkait jenis pekerjaan responden bertujuan untuk melihat pekerjaan apa saja yang dilakukan oleh responden yang nantinya juga dapat memengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja. Jenis pekerjaan responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	78	80,41
2.	Karyawan Swasta	10	10,30
3.	Lainnya	6	6,18
4.	Karyawan BUMN	2	2,06
5.	TNI/Polri/PNS	1	1,03
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.5 di atas menampilkan perihal responden terbanyak memiliki profesi sebagai pelajar atau mahasiswa dengan jumlah 78 orang (80%). Pekerjaan terbanyak selanjutnya adalah karyawan swasta 10 orang (10%), lainnya 4 orang (4%), karyawan BUMN 2 orang (2%), dan ibu rumah tangga 2 orang (2%),

Pekerjaan dengan jumlah terendah adalah TNI/Polri/PNS dengan jumlah 1 orang (1%). Konklusinya, responden terbanyak bekerja sebagai pelajar/mahasiswa.

### 2.8.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan yang diikuti seseorang bisa berpengaruh pada pola pikir dalam menentukan pilihan. Tingkat pendidikan yang beragam dimiliki oleh para responden yang secara rinci terurai pada tabel di bawah:

**Tabel 2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	0	0,00
2.	SMP	1	1,03
3.	SMA	79	81,44
4.	Diploma	4	4,12
5.	Sarjana	13	13,40
6.	Pascasarjana	0	0,00
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.6 menampilkan perihal tingkat pendidikan terakhir mayoritas responden adalah SMA dengan jumlah 79 orang (81%). Tingkat pendidikan terakhir mayoritas selanjutnya adalah sarjana 13 orang (13%), diploma 4 orang (4%), dan SMP 1 orang (1%). Konklusinya, responden terbanyak memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA.

### 2.8.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan

Penghasilan seseorang memiliki pengaruh yang besar bagi gaya hidup dan kondisi ekonomi. Data terkait jumlah penghasilan responden bertujuan untuk melihat besaran pendapatan yang nantinya juga dapat memengaruhi keputusan penggunaan

*e-wallet* LinkAja. Jumlah penghasilan responden dalam penelitian ini dihitung menggunakan Rumus Sturges dengan hasil:

**Tabel 2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Penghasilan**

No	Pendapatan per Bulan (Rp)	Jumlah	Persentase (%)
1.	1.000.000 – 2.500.000	68	70,10
2.	>2.500.000 – 4.000.000	21	21,64
3.	>4.000.000 – 5.500.000	5	5,15
4.	>5.500.000 – 7.000.000	2	2,06
5.	>7.000.000 – 8.500.000	0	0,00
6.	>8.500.000 – 10.000.000	1	1,03
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.7 menampilkan perihal pendapatan per bulan dengan jumlah terbanyak berada dalam rentang Rp1.000.000 – Rp2.500.000 sebanyak 68 orang (70%). Pendapatan per bulan dengan jumlah terbanyak kedua berada dalam rentang >Rp2.500.000 – Rp4.000.000 sebanyak 21 orang (21%). Pendapatan per bulan dengan jumlah terbanyak ketiga berada dalam rentang >Rp4.000.000 – Rp5.500.000 sebanyak 5 orang (5%). Lebih lanjut, sejumlah 2 orang responden (2%) memiliki pendapatan dalam rentang >Rp5.500.000 – Rp6.000.000 dan 1 orang responden (1%) memiliki pendapatan dalam rentang >Rp8.500.000 – Rp10.000.000. Oleh karena itu, konklusi yang ditarik dari tabel 2.7, yakni mayoritas responden memiliki penghasilan per bulan dalam rentang Rp1.000.000 – Rp2.500.000.

### 2.8.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Transaksi yang Paling Sering Dilakukan

Data terkait transaksi yang paling sering dilakukan diperlukan untuk mengetahui perilaku dan preferensi pengguna dalam menggunakan *e-wallet* LinkAja. Transaksi yang paling sering dilakukan menggunakan *e-wallet* LinkAja oleh responden adalah:

**Tabel 2.8 Transaksi yang Paling Sering Dilakukan**

No	Jenis Transaksi	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pembayaran QRIS	47	48,45
2.	Pembelian Pulsa	24	24,74
3.	Transfer Uang	20	20,61
4.	Pembayaran Tagihan	6	6,18
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.8 menampilkan perihal transaksi yang paling sering dilakukan menggunakan *e-wallet* LinkAja adalah pembayaran QRIS dengan jumlah 47 orang (48%). Transaksi paling sering dilakukan selanjutnya adalah pembelian pulsa 24 orang (24%), transfer uang 20 orang (20%), lainnya 4 orang (4%), dan pembayaran tagihan 2 orang (2%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa transaksi yang paling sering dilakukan menggunakan *e-wallet* LinkAja adalah pembayaran QRIS.

### 2.8.8 Deskripsi Responden Berdasarkan *E-Wallet* Lainnya yang Paling Sering Digunakan

Data terkait *e-wallet* lainnya yang paling sering digunakan diperlukan untuk mengetahui perilaku dan preferensi pengguna dalam menggunakan *e-wallet*. *E-*

*wallet* lainnya yang paling sering dipakai oleh para responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.9 E-Wallet Lainnya yang Paling Sering Digunakan**

No	E-Wallet	Jumlah	Persentase (%)
1.	Shopeepay	36	37,11
2.	Dana	32	32,98
3.	Gopay	20	20,61
4.	Ovo	9	9,27
5.	Lainnya	0	0
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.9 menampilkan perihal *e-wallet* lain yang paling sering digunakan adalah Shopeepay dengan jumlah 36 orang (37%). *E-wallet* lain yang paling sering digunakan selanjutnya adalah Dana 32 orang (33%), Gopay 20 orang (20%), Ovo 9 orang (9%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan *e-wallet* lain yang paling sering digunakan adalah Shopeepay.

### 2.8.9 Hasil Cross Tabel

Cross tabel atau tabulasi silang merupakan sebuah cara yang dilakukan untuk menyajikan data analisis berupa tabel berbentuk silang yang tersusun atas data yang telah dikumpulkan. Interpretasi yang muncul dalam tabulasi tersebut berkaitan dengan sebaran dan perbandingan antara pendapatan dengan transaksi yang paling sering dilakukan dan *e-wallet* lain yang juga digunakan. Hasil dari cross tabel tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.10 Hasil *Cross Tabel* Antara Pendapatan, Transaksi Paling Sering, *E-Wallet* Lain yang Digunakan, dan Pekerjaan**

PERHITUNGAN TABULASI SILANG						
Transaksi Paling Sering	1	2	3	4	Total	
	Transfer Uang	Pembayaran QRIS	Pembayaran Tagihan	Pembelian Pulsa		
Pendapatan (Rp)						
1.000.000 – 2.500.000	11	33	2	18	68	
2.500.001 – 4.000.000	6	10	0	4	21	
4.000.001 – 5.500.000	2	2	0	1	5	
5.500.001 – 7.000.000	2	1	0	0	2	
7.000.001 – 8.500.000	0	0	0	0	0	
8.500.001 – 10.000.000	0	1	0	0	1	
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>47</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>97</b>	

  

Pekerjaan	1	2	3	4	5	Total
	Pelajar/Mhs	TNI/Polri/PNS	Kar. BUMN	Kar. Swasta	IRT	
Pendapatan						
1.000.000 – 2.500.000	63	0	0	1	4	68
2.500.001 – 4.000.000	13	1	0	7	0	21
4.000.001 – 5.500.000	2	0	0	2	0	5
5.500.001 – 7.000.000	0	0	2	0	0	2
7.000.001 – 8.500.000	0	0	0	0	0	0
8.500.001 – 10.000.000	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>97</b>

  

<i>E-Wallet</i> Lain yang Digunakan	1	2	3	4	5	Total
	Gopay	Ovo	Shopee pay	Dana	Lainnya	
Pekerjaan						
Pelajar/Mahasiswa	18	5	32	23	0	78
TNI/Polri/PNS	1	0	0	0	0	1
Karyawan BUMN	0	0	0	2	0	2
Karyawan Swasta	0	4	1	5	0	10
Lainnya	1	0	3	2	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>97</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.10 menampilkan perihal jenis transaksi, seperti transfer uang, pembayaran QRIS, transaksi pulsa, pembayaran tagihan, dan lainnya didominasi oleh responden yang berpenghasilan Rp1.000.000 – Rp2.500.000 dan memiliki pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa. Tidak hanya itu, tabel di atas turut memberikan informasi bahwa pelajar/mahasiswa merupakan pihak yang menggunakan *e-wallet* selain LinkAja paling banyak.