



BAB I

PENDAHULUAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Berkembang pesatnya teknologi membawa perubahan gaya hidup masyarakat tradisional menjadi masyarakat milenial. Tidak hanya kaum milenial, para remaja yang sudah pintar dalam penggunaan teknologi juga mulai membuat startup perusahaan, menggunakan fasilitas teknologi terbaru dan mulai belajar untuk menghasilkan uang dengan teknologi yang maju.

Akan tetapi, pandemi COVID-19 mulai merebak di Indonesia sejak Maret 2020. Sudah 2 Tahun Pandemi COVID-19 melanda, dunia perekonomian hampir turun drastis tetapi sudah hampir kembali normal. Pandemi COVID-19 tahun 2020 mengubah tatanan kehidupan manusia di segala bidang, termasuk pemasaran dan periklanan. Pada masa sekarang, kehidupan masyarakat modern menunjukkan kebutuhan informasi yang semakin tinggi seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pandemi COVID-19 juga mempengaruhi kegiatan usaha di segala bidang di seluruh dunia menjadi turun dan merugi, hal tersebut juga berdampak pada aplikasi LinkAja meskipun LinkAja dimiliki oleh perusahaan BUMN raksasa yang mempunyai kapital yang sangat besar seperti Telkom, Bank Mandiri, Bank BNI, dll.

Peningkatan teknologi informasi dan komunikasi mengakibatkan dunia tidak lagi mengenal batas, jarak, ruang, dan waktu. Para pelaku industri ini harus mampu beradaptasi dengan cepat dan menjadi lebih kreatif untuk menentukan langkah-langkah yang harus ditempuh dalam memasarkan suatu produk atau merek. Para pengusaha juga harus beradaptasi dengan cara menjual produk dan jasanya tanpa harus tatap muka, yaitu secara

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



online atau daring (dalam jaringan). Secara *online* yang dimaksud adalah melalui internet dan digital.

LinkAja adalah prosesor atau program pembayaran berbasis server andalan PT. Fintek Karya Nusantara (Finarya), terdaftar di Bank Indonesia. Sejak 21 Februari 2019, Finarya secara resmi telah mendapat lisensi/izin dari Bank Indonesia sebagai Perusahaan Penerbit Uang Elektronik dan Penyelenggara Layanan Keuangan Digital Badan Hukum. Finarya juga telah menerapkan Sistem Manajemen Keamanan Informasi. LinkAja adalah salah satu perusahaan *fintech* (*financial technology*) yang mengiklankan aplikasinya melalui *social networking* (*Facebook, Twitter*, dan program *social networking* lainnya).

LinkAja adalah aplikasi *e-wallet* (dompet elektrik/digital) gabungan berbagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu T-Cash milik Telkomsel, Mandiri *e-Cash* milik Bank Mandiri, UnikQu milik BNI, *T-Money* milik Telkom dan *T-Bank* milik BRI. Migrasi ini dimulai sejak 30 Juni 2019. Finarya merupakan anak usaha dari 10 Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sebagai anak usaha BUMN, Finarya juga terbuka untuk bersinergi dengan pihak swasta yang memiliki visi dan misi serupa.

Di bulan Oktober 2020, Grab Pte.Ltd. resmi menjadi pemegang saham baru Finarya. Pada Maret 2021, PT Dompot Karya Anak Bangsa resmi terdaftar sebagai pemegang saham baru Finarya. Tetapi, LinkAja dihadapi oleh munculnya pesaing *e-wallet* seperti Gopay, BCA Mobile dan OVO dan lain-lain. Faktanya, berdasarkan data Q2 2019 dari *App Annie*, 5 besar aplikasi *e-wallet* dengan pengguna aktif bulanan terbanyak masih diduduki oleh pemain lokal yaitu GoPay, Ovo, Dana, LinkAja dan Jenius.

Menurut lembaga riset (Snapcart) yang melakukan penelitian terhadap perilaku konsumen dalam bertransaksi dengan aplikasi pembayaran digital, LinkAja berada di posisi terakhir sebagai aplikasi pembayaran digital favorit diantara tiga e-money pesaingnya (Fajar,

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

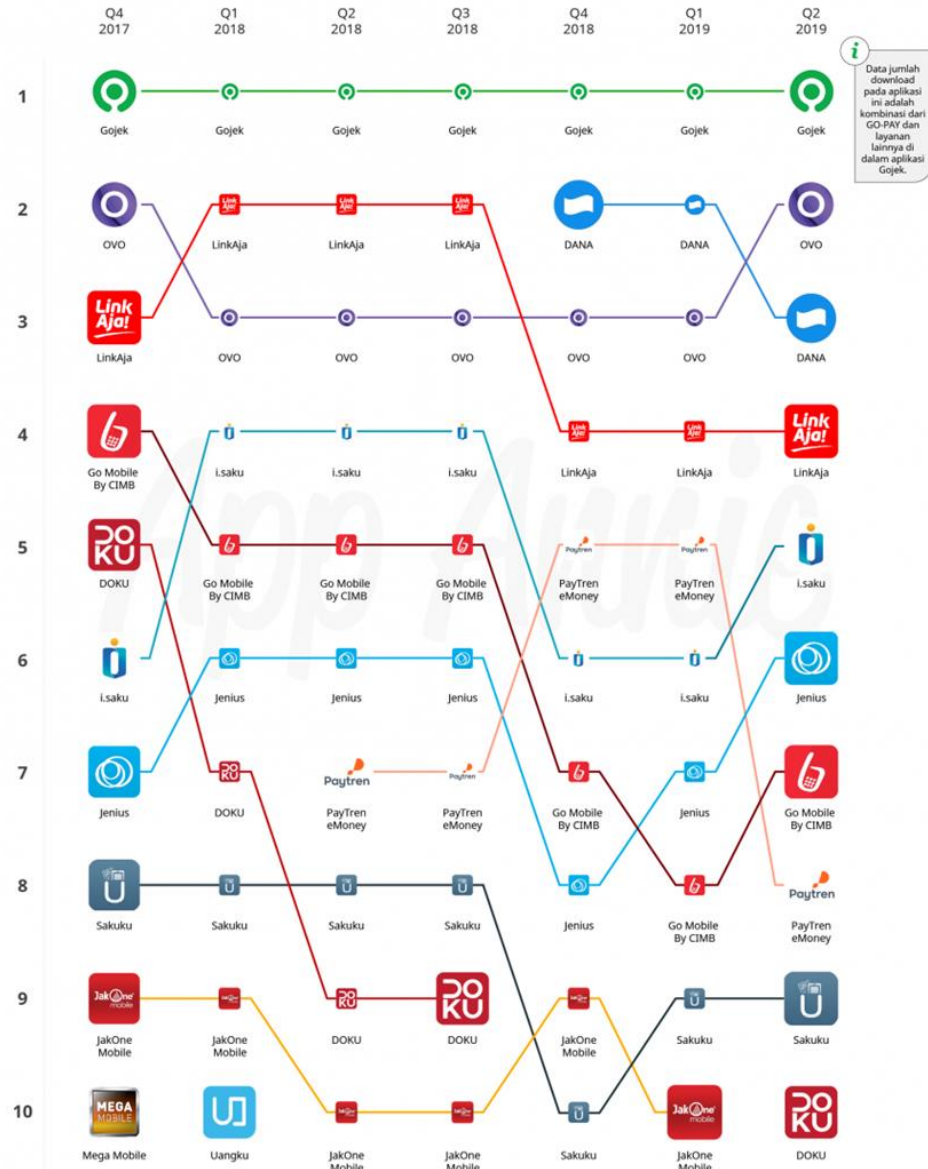
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2019). Data pengguna e-money tahun 2019 menyatakan pula bahwa LinkAja berada di ranking terakhir dengan total sebanyak 23 juta pengguna (Pusparisa, 2019).

Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia Berdasarkan Jumlah Download Aplikasi

Rangking 10 besar aplikasi e-wallet yang paling banyak didownload dalam 7 kuartal terakhir sejak tahun 2017 di Google Play dan iOS.



Metodologi: Aplikasi e-wallet diidentifikasi iPrice dan App Annie dari kategori finance di iOS App Store dan Google Play. Disebut sebagai aplikasi e-wallet karena memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran transaksi melalui perangkat mobile, untuk pembelian online maupun fisik, termasuk aplikasi pembayaran dari organisasi bukan bank atau organisasi finansial. Meski tidak termasuk dalam kategori finance di iOS maupun Google Play, kami juga menyertakan Gojek karena memiliki fitur pembayaran GO-PAY yang merupakan salah satu e-wallet teraktif di Indonesia.



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 1: Chart 10 besar aplikasi e-wallet terbesar di Indonesia 2017-2019.



Sejak itu, LinkAja resmi bersaing dengan GoPay dan Ovo yang sudah lebih dulu terjun di dunia *fintech*, dengan total 22 juta pengguna yang sudah terdaftar. Grafik pengguna aktif bulanan LinkAja terlihat stabil meskipun terjadi penggabungan beberapa aplikasi e-wallet dan e-money pada Q2 2019. Riset *iPrice* memperlihatkan, LinkAja bertahan di posisi ketiga dari Q2 2018 hingga Q1 2019.

Untuk data jumlah download aplikasi, terjadi penurunan pada Q4 2018. LinkAja yang saat itu masih dalam aplikasi T-Cash, turun dua peringkat disalip oleh Ovo dan Dana yang memang sedang gencar melakukan promosi *cashback* pada kuartal itu. LinkAja kabarnya akan berkolaborasi dengan GoJek agar bisa digunakan sebagai alternatif pembayaran selain GoPay dalam aplikasi GoJek.

LinkAja berupaya melaksanakan berbagai strategi produk seperti Perusahaan teknologi finansial (*fintech*) pembayaran PT Fintek Karya Nusantara (LinkAja) menerapkan tiga strategi untuk meningkatkan jumlah pengguna dan transaksi. Fintech besutan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini bersaing ketat dengan GoPay dari Gojek, OVO, DANA, dan ShopeePay. Pertama, menasar pasar Syariah.

Berdasarkan Undang Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum islam. Prinsip syariah Islam yang dimaksud mencakup dengan prinsip keadilan dan keseimbangan (*adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*).

Dalam hukum Islam, objek yang bersangkutan tidak boleh mengandung *gharar* (proses jual beli yang tidak memiliki kepastian sifat, bentuk atau harga yang jelas), *maysir* (jenis transaksi permainan yang di dalamnya terdapat persyaratan berupa pengambilan sejumlah materi dari pihak yang kalah oleh pemenangnya, atau singkatnya adalah permainan judi), *riba* (penetapan bunga atau melebihkan jumlah pinjaman saat pengembalian

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

berdasarkan persentase tertentu dari jumlah pinjaman pokok yang dibebankan kepada peminjam. Dalam hukum Islam, riba dianggap haram), zalim (meletakkan sesuatu/perkara bukan pada tempatnya) dan objek yang haram (dilarang dalam hukum Islam), sebagaimana yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia.

Selain itu, Undang-Undang perbankan Syariah juga mewajibkan bank syariah untuk selalu menjalankan fungsi sosial sekaligus menjalankan fungsi sebagai lembaga Baitul Mal. Baitul mal atau organisasi pemikat adalah organisasi yang menerima uang dari zakat, infaq, Sedekah, Hibah atau dana sosial lainnya dan mendistribusikannya kepada pengelola Wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif). LinkAja percaya bahwa potensi pasar sangat besar karena mayoritas playanan pembuaenduduk Indonesia beragama Islam.

Pada tahun 2021, Haryati Lawidjaja selaku CEO LinkAja mengakui usahanya tersendat seiring kebijakan pemerintah yang menyerukan *social distancing* dan pembatasan ini terjadi di mana-mana. Bahkan sektor transportasi, salah satu wilayah terkuat LinkAja, terpaksa mengurangi operasionalnya. Hal ini tidak lantas menyurutkan semangat tim, justru menciptakan kreativitas untuk bisa memunculkan solusi yang bisa memecahkan masalah yang muncul saat itu.

Dengan fokus perusahaan untuk menggarap pasar transaksi yang terkait dengan kebutuhan sehari-hari kota Tier 2 dan Tier 3, LinkAja memutuskan untuk memulai digitalisasi pasar tradisional di Indonesia. Di LinkAja Syariah, seperti halnya layanan LinkAja, layanan LinkAja Syariah juga hadir untuk dapat memenuhi kebutuhan pembayaran harian mulai dari pembayaran tagihan, angkutan umum dan carpooling (carpooling yang membantu). atau meminta panggilan), pengemudi lokal untuk menjemput mereka dan membawa mereka langsung ke lokasi tertentu), pembayaran belanja online, toko serba ada dan pasar.





Ditambah, konsumen juga bisa berdonasi, membayar zakat dan sedekah melalui platform ini. “Visi utama kami adalah memastikan inklusi keuangan seluruh lapisan masyarakat, khususnya mereka yang tidak memiliki akses keuangan formal. Kami yakin model syariah ini dapat memberikan akses keuangan formal ke seluruh masyarakat. Model ini pun dapat menjawab persoalan tingginya biaya untuk melayani segmen ini hingga sulit dijangkau,” kata Edward Kilian Suwignyo, Direktur Marketing LinkAja.

Hingga Maret 2021, layanan ini telah digunakan oleh lebih dari 2,5 juta pengguna di seluruh Indonesia dengan peningkatan lebih dari 700%. Sementara itu, volume perdagangan meningkat lebih dari 600% sejak layanan LinkAja didirikan pada April 2020. Perusahaan mengklaim bahwa mayoritas orang menganggap layanan Syariah LinkAja aman, andal, dan sah, tidak ada riba dan memberikan ketenangan pikiran. Untuk perdagangan harian yang mudah sesuai dengan prinsip Syariah.

Untuk memastikan hal tersebut, perusahaan memiliki dewan pengawas syariah yang diketuai oleh Anwar Abbas. “Layanan syariah ini tidak hanya untuk umat muslim tetapi untuk semua,” kata Haryati Lawidjaja, Direktur Utama LinkAja. Dari seluruh layanan yang ada, penggunaan yang mendapat perhatian tinggi dari pengguna LinkAja Syariah antara lain produk telekomunikasi, transaksi *business to business*, transaksi pembayaran pemerintahan (*Government to Person*), pembayaran *online*, dan transaksi *peer to peer*.

Di sisi lain, layanan LinkAja Syariah juga mengembangkan ekosistem halalnya dengan menggandeng berbagai mitra strategis dan menggandeng otoritas setempat. Beberapa pemerintah daerah bekerja sama untuk mengembangkan transaksi keuangan digital berbasis syariah antara lain Aceh, Padang, Palembang, Cirebon, Tasikmalaya, Yogyakarta, Banjarmasin dan kota-kota lain di Indonesia.

Perusahaan juga telah bermitra dengan Kementerian Perekonomian, Bank Indonesia untuk mendigitalkan pembayaran di pondok pesantren seperti Pondok Pesantren Kempek

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Cirebon, Pondok Pesantren Al Quraniyy dan beberapa pondok pesantren. Umat Muslim lainnya tersebar di seluruh Indonesia. Pengembangan ekosistem syariah juga dilakukan.

Dalam ekosistem pendidikan Islam, perusahaan telah menjalin kemitraan dengan lebih dari 60 pondok pesantren, lebih dari 90 pondok pesantren swasta, dan lebih dari 10 universitas Islam.

Sementara itu, LinkAja Syariah memiliki lebih dari 1500 merchant UKM dan dapat digunakan di lebih dari 200 pasar tradisional, 100 lebih *retailer* lokal modern, 60 lebih toko suvenir dan 1000+ toko makanan halal. Perusahaan ini juga menjadi mitra lebih dari 1.600 masjid dan lebih dari 450 lembaga Amil Zakat. Layanan ini telah menjangkau 12 komunitas dan organisasi Muslim, dan bekerja sama dengan 29 bank daerah, serta dapat digunakan di 21 lokasi wisata religi dan 34 rumah sakit.

Di bulan Ramadhan yang penuh berkah ini, Layanan LinkAja Syariah menyelenggarakan Festival Ramadhan 2021. Program ini diharapkan dapat membawa berkah bagi seluruh pengguna. Pengguna layanan LinkAja Syariah dapat menikmati Ramadhan dengan hemat hingga Rp350.000 untuk pembelian kebutuhan pokok. Ini diberikan sebagai tambahan saldo dan potongan Rp 5.000 hingga Rp 20.000 untuk transaksi di berbagai ekosistem LinkAja selama Ramadan.

Festival Ramadhan juga memiliki program Donasi Ummah. Di sini, layanan LinkAja Syariah memberikan tambahan donasi sebesar Rp5.000 kepada pengguna yang mentransfer donasinya ke empat organisasi yang telah bekerja sama dengan layanan LinkAja Syariah, yaitu Badan Nasional Amil Zakat, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat dan Rumah Yatim. Apalagi, program Ramadhan tidak lengkap tanpa tradisi THR.

Melalui program Share THR, LinkAja Syariah mengajak para penggunanya untuk melanjutkan tradisi membagikan THR kepada orang-orang terkasih tanpa uang tunai atau cashless. Pengguna dapat mengundang kerabat atau orang yang mereka cintai untuk



menggunakan LinkAja Syariah dengan menyetorkan THR Rp. 20.000 untuk hubungan tersebut. Jika orang tua memasang layanan LinkAja Syariah, pengguna yang mengajak akan mendapatkan saldo berkah sebesar Rp25.000 (dua puluh lima ribu rupiah).

“Kami akan terus melakukan inovasi produk dan memperluas mitra kerja sama sebagai upaya untuk membangun ekosistem ekonomi syariah di Indonesia. Kami berharap dapat menjawab kebutuhan masyarakat Indonesia akan produk syariah secara digital,” kata Haryati Lawidjaja. Pada tahun 2022, LinkAja melalui *Deal Street Asia* mengusung diskusi panel berskala internasional “*Indonesia Private Equity-Venture Capital (PE-VC) Summit 2022*” bertajuk “*The Financial Inclusion Opportunity in the digitalisation of MSMEs*” beberapa waktu lalu.

Di webinar tersebut Wibawa Prasetyawan, PLT *CEO* LinkAja memaparkan peluang inklusi keuangan di tengah era digitalisasi UMKM bersama para pakar lain, yaitu Pandu Sjahrir — *Chairman of the Indonesian Fintech Association (AFTECH)*, Eddi Danusaputro — *Chief of Executive Officer Mandiri Capital Indonesia*, dan Aldi Haryoprato — *Board of Commissioner Halodoc, Efishery, & Mapan*.

Euromonitor International, melalui studi serta analisisnya, memaparkan bahwa perdagangan yang tidak terorganisir masih mendominasi di sejumlah negara Asia Tenggara serta artinya penggerak penyerapan tenaga kerja yang signifikan. Tercatat ada penyerapan sebesar 27,8% asal total populasinya, termasuk Indonesia dengan jumlah UMKM-nya yang sangat banyak serta umumnya dimiliki dan dikelola oleh keluarga. LinkAja tahu kondisi ini dan melihat peluang baik buat mampu menyederhanakan inefisiensi rantai pasok, khususnya pada hal pelayanan keuangan berbasis digital.

dalam diskusi panel tersebut, dipaparkan pula akibat riset *Deal Street Asia* pada lebih berasal 1.000 UMKM di sejumlah propinsi pada Indonesia, yang membagikan bahwa ketika ini dompet digital (*e-wallet*) artinya metode pembayaran kedua yang paling digemari,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hubungan IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



sesudah uang tunai, sang para konsumen usaha UMKM masing-masing sebanyak 25% dan 72%. Sedangkan bagi pelaku UMKM sendiri, penggunaan dompet digital dianggap lebih nyaman ketimbang penggunaan layanan perbankan tradisional.

Alasan terbesar karena penggunaan dompet digital memudahkan pada pengadaan barang, penanganan transaksi menggunakan pelanggan, dan transfer uang menggunakan beban biaya yang lebih efisien dibanding penggunaan layanan bank. Menyadari akan adanya peningkatan potensi penggunaan layanan keuangan digital membuat LinkAja semakin memperkuat dukungannya dalam memfasilitasi kebutuhan ke-2 sisi sekaligus, yaitu *merchant* (penjual) serta konsumen di dalam suatu ekosistem rantai pasok yang adalah mitra usaha LinkAja.

Saat ini LinkAja tengah memfasilitasi transaksi keuangan digital pada pada ekosistem rantai pasok pada usaha *DigiPOS* (Telkomsel), *Sampoerna Retail Community* (SRC) dan akan menduplikasinya ke sejumlah ekosistem mitra strategis lainnya, terutama rantai pasok BUMN. Selain itu, Wibawa Prasetyawan menjelaskan, “Dengan berfokus pada ekosistem tersebut, kami yakin bisa mewujudkan *unit economics* yang baik.

Dalam beberapa bulan terakhir saja, kami melihat adanya peningkatan pada CLV (*Customer Lifetime Value*) dan penurunan CAC (*Customer Acquisition Cost*). Lalu, dengan menjadi penghubung antara *merchant* dan pelanggan, LinkAja tidak hanya memfasilitasi aktivitas transaksinya saja, tetapi juga memungkinkan *principal* atau prinsip untuk bisa mengetahui lebih jauh tentang para penjual atau *merchantnya*, misalnya KYC dan kemampuan finansialnya. Hal ini akan memungkinkan LinkAja untuk memperluas fasilitas layanannya berupa pembiayaan.”

Layanan pembiayaan yang direncanakan oleh LinkAja akan diwujudkan terlebih dahulu di dalam ekosistem rantai pasok bisnis yang dijalankan oleh bisnis BUMN, terutama di level UMKM. Ekosistem ini memiliki risiko yang lebih rendah karena ada visibilitas dari

1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



data transaksi pembayaran dan hubungan yang kuat dengan BUMN sebagai *principal*.

Skema tersebut sejalan dengan strategi bisnis, dan fokus LinkAja untuk terus mewujudkan

visi mengakselerasi inklusi keuangan di Indonesia melalui pelayanan finansial berbasis teknologi digital.

Dengan visi besar tersebut dan fokus LinkAja dalam membenahi fundamental bisnis, akan membuat *path to profitability* (jalur menuju keuntungan) menjadi lebih jelas dan memiliki dampak yang lebih besar. Mengenai perkembangan pembayaran elektronik semenjak diregulasi oleh Bank Indonesia lebih dari 10 tahun yang lalu, Eddi Danusaputro memberikan pandangannya sebagai pelaku jasa sektor keuangan, “Kecepatan pengadopsian jenis transaksi elektronik di tengah masyarakat Indonesia yang tinggal di kota-kota *tier 1* tidak sama cepatnya dengan penduduk di wilayah lainnya. Teknologi serta infrastrukturnya sangat berpengaruh, misalnya dalam hal kepemilikan dan penggunaan ponsel pintar.”

Selain itu, Eddi menjelaskan bahwa dari sudut pandang para investor, keuntungan yang diperoleh dari layanan pembayaran sangat rendah, jika tidak hampir nol, tetapi melihat bahwa layanan ini adalah kebutuhan sehari-hari, ini adalah langkah selanjutnya, cara yang tepat untuk menumbuhkan basis pelanggan Anda. Terkait tren investasi, Pandu Sjahrir yang juga *Board of Member Indonesia Stock Exchange* menilai tren investasi semakin meningkat.

Selama 18 bulan terakhir, Bursa Efek Indonesia (BEI) mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah investor ritel, terutama segmen anak muda. Segmen ini juga memiliki lebih banyak informasi tentang apa yang diinvestasikan, termasuk saham. Yang dibutuhkan Indonesia sekarang adalah lebih banyak perusahaan yang terdaftar di bursa, dengan kualitas operasi dan profitabilitas yang baik.

Selain itu, dibahas pula akses layanan keuangan digital yang lebih luas melalui penggunaan QRIS yang didukung oleh Bank Indonesia. Tujuannya untuk lebih meningkatkan efisiensi transaksi digital sejak 2019. Sejauh ini, jumlah pengguna telah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tumbuh lebih dari 10 juta dan akses ke transaksi QRIS juga difasilitasi oleh LinkAja. Aldi Haryoprato berpendapat bahwa kemudahan akses dan penggunaannya memungkinkan lapisan masyarakat yang ada di taraf berpenghasilan rendah kini juga bisa ikut menggunakan QRIS. “Kehadiran QRIS mampu menjembatani penyedia layanan keuangan, baik itu pemodal, asuransi, manajemen aset dengan UMKM,” ia menambahkan “data riwayat transaksi para merchant kini terekam dan memudahkan lembaga asuransi untuk menilai risiko para UMKM yang menggunakannya.”

Upaya untuk merangkul lebih banyak konsumen dan pelaku usaha mikro dan ultra mikro membuat LinkAja harus lebih jeli dalam melihat potensinya yang tersebar luas di lingkup masyarakat yang berdomisili di wilayah *tier 2* dan *tier 3*. Salah satu keunikan dari golongan masyarakat ini adalah ketertarikannya yang tinggi terhadap layanan keuangan syariah, sehingga LinkAja berinisiatif untuk menyediakan layanan LinkAja Syariah dan sekaligus menjadi yang perdana di Indonesia untuk segmen ini.

Hingga kuartal akhir 2021, LinkAja Syariah memperlihatkan pertumbuhan yang sehat dan menjanjikan. “Kami melihat CLV yang jauh lebih besar pada layanan LinkAja Syariah, bahkan jauh melebihi layanan LinkAja reguler. Fakta ini memperlihatkan bahwa para pengguna layanan LinkAja Syariah tidak terlalu menitikberatkan preferensi penggunaan layanan berdasarkan promo atau pun diskon, tetapi lebih kepada ketenangan batin karena layanan keuangan ini memenuhi kepercayaan mereka bahwa layanan ini dikelola sesuai dengan prinsip syariah.

LinkAja melihat adanya potensi dan peluang besar, oleh karenanya LinkAja Syariah aktif melakukan digitalisasi dan kolaborasi dengan komunitas NU dan Muhammadiyah sebagai dua organisasi umat terbesar di Indonesia,” ungkap Wibawa Prasetyawan. Misi ini sejalan dengan upaya yang terus dilakukan oleh *AFTECH*. Pandu Sjahrir berkata, “Advokasi kebijakan, kolaborasi komunitas, edukasi keuangan, serta intelijensi dan pusat pengetahuan

Hak Cipta milik IBI BKKG (Asosiasi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI BKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI BKKG.



adalah 4 hal yang AFTECH terus upayakan untuk mewujudkan digitalisasi layanan keuangan.

Hal lain yang perlu diwujudkan adalah infrastruktur digital, salah satunya data centre.

Investasi yang signifikan dibutuhkan untuk menjadi berdaulat dalam hal data.”

B. Rumusan Masalah

Untuk bertahan sampai saat ini dan waktu seterusnya, LinkAja mengupayakan pengeluaran iklan melalui internet. Beberapa iklan-iklan yang diproduksi adalah “Apa Apa Bisa dari A sampai Z”, “Sawadee Krub ~ Cek Rahasia jadi Pedes dalam 1 Hari-Nya, Kakak!”, “Ku Tuai Berkah yang Kau Tanam”, “Semua Usaha Bisa Mudah bersama Mitra LinkAja!” dan masih banyak lagi. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi konsumen terhadap iklan LinkAja selama pandemi, terutama iklan “Zona Nyaman Tidak untuk Ditinggalkan”?

C. Identifikasi Masalah

Hal-hal yang ingin dijelaskan dalam perencanaan-perencanaan strategi kreatif LinkAja yaitu bagaimana persepsi dan respons masing-masing para konsumen terhadap iklan “Zona Aman Tidak untuk Ditinggalkan” oleh LinkAja.

D. Tujuan Penelitian

Pada dasarnya tujuan dari suatu penelitian adalah untuk memperoleh jawaban terhadap suatu masalah, setidaknya untuk memperoleh data yang akurat dan bermanfaat bagi setiap penelitian. Tujuan umum dalam skripsi ini adalah mengetahui apa saja persepsi para pelanggan terhadap periklanan yang telah dibuat dan dilaksanakan oleh perusahaan LinkAja. Sedangkan tujuan khususnya adalah mempelajari target audiens, persepsi pelanggan dan pemasaran komunikasi yang lebih mendalam lewat iklan tersebut.



E. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritisnya, penelitian ini bermanfaat untuk menjelaskan kelebihan dan kelemahan serta deskripsi dalam iklan LinkAja tersebut dan memberikan inspirasi dan referensi untuk ide-ide iklan untuk produk atau jasa digital, terutama dalam bidang *fintech*.

Sedangkan manfaat praktisnya, penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui dan mempelajari persepsi-persepsi konsumen terhadap iklan LinkAja dalam menarik konsumen atau audiens melalui media sosial dan internet untuk keperluan publik, terutama di bidang bisnis dan *fintech*.

Hak Cipta Dilindungi Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.