

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

1.1.1 Sejarah Aplikasi LinkAja

LinkAja merupakan layanan keuangan digital berbentuk *server (e-wallet)* yang dimiliki oleh Telkomsel anak usaha PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk atau Telkom. Aplikasi linkaja dikelola oleh perusahaan *fintech* PT Fintek Karya Nusantara (Finarya). Aplikasi *fintech* ini merupakan sinergi dari sederetan perusahaan BUMN yang berbasis Bank atau Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA), yang didukung oleh Telkomsel dan Pertamina. LinkAja merupakan gabungan dari layanan elektronik milik PT Bank Mandiri (Persero) Tbk *e-cash*, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk UnikQu, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk T-Bank.

LinkAja merupakan perpindahan dari Tcash. Yang dimana Tcash tersebut sudah ada pada tahun 2007, kemudian pada tanggal 21 Januari 2019 telkomsel mengubah pelayanan Tcash menjadi LinkAja. LinkAja mulai beroperasi pada tanggal 21 Februari 2019 setelah finarya secara resmi mendapatkan lisensi atau izin dari Bank Indonesia sebagai perusahaan Penerbit Uang Elektronik dan Perusahaan Penerbit Uang Elektronik dan Penyelenggara Layanan Keuangan Digital Badan Hukum. Telkomsel melakukan perpindahan dari layanan Tcash menjadi LinkAja yang merupakan proses pemindahan data dan dana pemegang yang tercatat dimasing – masing uang elektronik, Dan pada tanggal 30 Juni 2019, linkaja resmi diluncurkan kepada masyarakat. Pada dasarnya linkaja menawarkan produk dompet digital yang bisa melakukan pembayaran *merchant offline* melalui *QR code*. Dimana dengan menggunakan *QR code* mampu membuat kemudahan dan kenyamanan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan transaksi digitalnya. Aplikasi Linkaja menyediakan beberapa layanan, seperti pembayaran tagihan listrik, PDAM, BPJS, Internet. Dan aplikasi Linkaja tersebut juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi di *merchant* seperti pertamina, pembayaran moda transportasi, dan pembelian online.

1.1.2 Logo Perusahaan

Perusahaan memiliki logo atau lambang yang ddiartikan sebagai merek usaha perusahaan tersebut. Adapun logo yang dimiliki oleh linkaja sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Logo LinkAja

Sumber: www.linkaja.id

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

LinkAja memiliki Visi dan Misi aplikasi keuangan digital berbentuk *server (e-wallet)* adalah menjadikan uang elektronik terbesar di Indonesia, yang diharapkan dapat masuk ke segala sendi rutinitas masyarakat setiap harinya.

1.1.4 Produk dan Layanan Perusahaan

LinkAja memiliki produk layanan keuangan dompet digital (*e-wallet*) yang dimiliki oleh Telkomsel. Dimana Produk dan layanan utama dari Linkaja sebagai berikut:

a. LinkAja *Basic Service*

Adalah jenis layanan linkaja yang data identitas pemegangnya tidak terdaftar dan tidak tercatat di Finarya. LinkAja *Basic Service* tersebut dapat dipergunakan untuk fasilitas layanan sebagai berikut:

- 1) Isi Saldo (*Cash In/Top Up*)
- 2) Pembayaran Transaksi
- 3) Pembayaran Tagihan

b. LinkAja *Full Service*

Adalah layanan linkaja yang data identitas pemegangnya terdaftar dan tercatat di Finarya. linkAja *Full Service* tersebut dapat dipergunakan untuk fasilitas layanan sebagai berikut:

- 1) Isi Saldo (*Cash In/Top Up*)
- 2) Pembayaran Transaksi
- 3) Pembayaran Tagihan
- 4) Transfer Dana
- 5) Tarik Tunai

1.1.5 Sejarah Aplikasi Dana

Dana merupakan dompet digital berbentuk *server (e-wallet)* hasil karya anak Indoensia yang dapat digunakan untuk berbagai transaksi *non-tunai* dan *non-kartu*, yang dimana dapat bertransaksi pembayaran *offline*, hingga bayar tagihan dan cicilan

secara *online*. Dana didirikan pada tahun 2017 oleh seorang pemuda asli Indonesia yaitu Vincent Henry Iswaratio. Dana menghadirkan konsep *open-platform* yang artinya dana dapat masuk dan dapat digunakan dalam berbagai *platform* yang berbeda secara *online* maupun secara *offline* tetapi tetap terintegrasi. Sehingga dengan adanya konsep *open platform* dapat terhubung dengan transaksi digital lainnya.

Dana bekerjasama dengan PT Elang Mahkota Teknologi (Emtek) dan *Ant Financial*. Kemudian dana pun juga bekerjasama dengan Bank Nasional yaitu Bank Mandiri, Bank BCA, Bank BRI, Bank BNI, CIMB Niaga, Bank Panin, Bank Permata, Bank BTN, Bank Sinar Mas. Selain Dana bekerjasama dengan Bank Nasional, terdapat beberapa vendor yang melakukan kerjasama dengan dana seperti KFC, TIX.ID, Ramayana, dan BBM.

1.1.6 Logo Perusahaan

Perusahaan memiliki logo atau lambang, yang diartikan sebagai merek usaha perusahaan tersebut. Adapun logo yang dimiliki oleh dana sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Logo Dana

Sumber: www.Dana.id

1.1.7 Visi dan Misi Perusahaan

Dana memiliki visi dan misi dalam aplikasi keuangan digital berbentuk *server (e-wallet)* sebagai berikut:

a. Visi Perusahaan

Visi dari Dana itu sendiri adalah dapat membuat semua orang dapat bertransaksi dan melakukan kegiatan ekonomi dengan mudah, cepat, dan aman.

b. Misi Perusahaan

Misi utama dari Dana adalah sebagai salah satu *platform* terbuka yang menjadi solusi untuk semua transaksi digital *non-tunai* baik *offline* maupun *online*.

1.1.8 Produk dan Layanan Perusahaan

Dana adalah dompet digital Indonesia yang bisa bertransaksi *non – tunai* bahkan *non – kartu*. Produk dan layanan yang ditawarkan oleh dana adalah sebagai berikut :

a. Dana *Protection*

Dana *Protection* atau garansi uang kembali. Dana *protection* merupakan layanan untuk menjamin keamanan untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh pelanggan.

b. Fitur *Nearby Me*

Fitur tersebut digunakan untuk melihat daftar merchant yang lokasinya berada di sekitar pengguna Fitur *Nearby Me* tersebut. Fitur tersebut untuk memudahkan pengguna menemukan mitra merchant Dana yang dekat dengan lokasi pengguna aplikasi tersebut.

c. Fitur “Minta Dana” atau “*Request Dana*”

Fitur Minta Dana atau Request Dana tersebut dapat dilakukan dengan mengirim tautan untuk transfer dana.

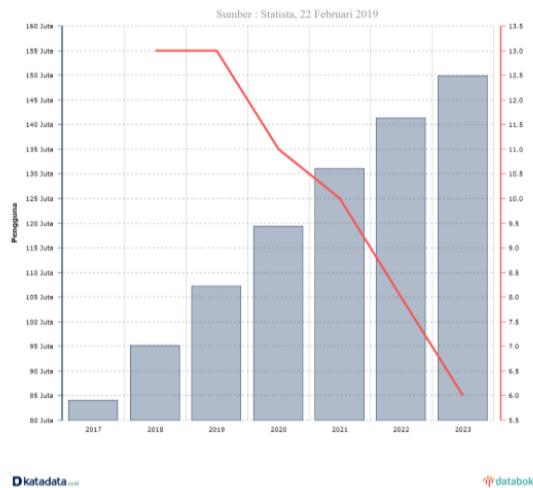
d. Dana *Surprize*

Dana memberikan layanan berupa *cashback* setiap transaksi minimal Rp20.000, sehingga pelanggan dapat token untuk dapat memainkan *Surprize* sehingga akan mendapatkan berbagai voucher.

1.2 Latar Belakang

Pada jaman sekarang yang semakin modern dan berkembang, kemajuan teknologi mengambil peranan yang penting, karena dapat mempermudah manusia dalam melakukan berbagai aktivitas yang mengakibatkan meningkatnya kualitas konsumsi masyarakat, dimana konsumen lebih menuntut pelayanan yang lebih praktis dan instan. Hal inilah yang menjadi pendorong perusahaan agar selalu *update* dan mengikuti perubahan pola konsumsi masyarakat. Bagi sebagian besar perusahaan telah memanfaatkan media online untuk memberikan pelayanan

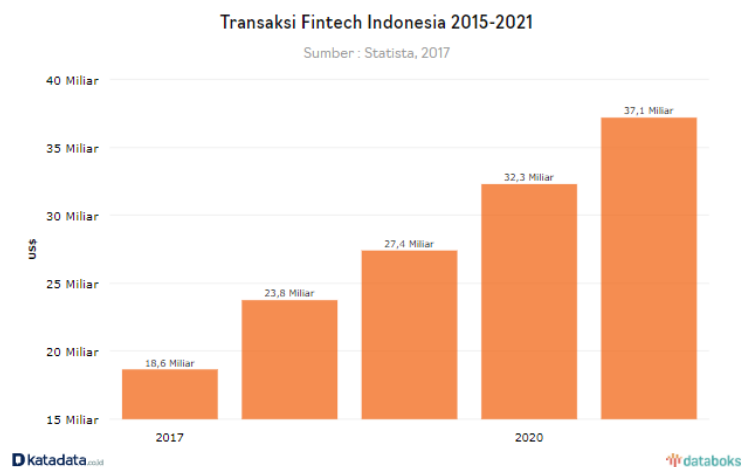
Tingginya penggunaan internet di Indonesia dapat memicu kemajuan ekonomi digital Indonesia dan dapat sangat mempengaruhi beberapa aspek *social* dan budaya. Dengan seiringnya peningkatan dan perkembangan internet di Indonesia dapat memudahkan warga Negara Indonesia dalam melakukan kegiatan sehari – harinya.



Gambar 1. 3 Data Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan gambar 1.3 pada data statista 2019 menunjukkan pengguna internet di Indonesia pada tahun 2018 sebanyak 95,2% juta, tumbuh menjadi 13,3% dari tahun 2017 yang sebanyak 84 juta pengguna. Pada tahun selanjutnya pengguna internet di Indonesia akan semakin meningkat dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 10,2% pada periode 2018 hingga tahun 2023. Pada tahun 2019 jumlah pengguna internet di Indonesia akan diproyeksikan bertumbuh menjadi 12,6% dibandingkan ditahun 2018, yaitu menjadi 107,2 juta pengguna. Pada tahun 2023, jumlah pengguna internet di Indonesia diproyeksikan mencapai 150 juta pengguna. Dengan adanya pertumbuhan internet di Indonesia akan di proyeksikan akan meningkat hingga tahun 2023, maka hal tersebut akan mempengaruhi penggunaan digital di Indonesia tersebut. Dengan itu akan berimbas dengan meningkatnya kegiatan transaksi *fintech* di negara Indonesia.

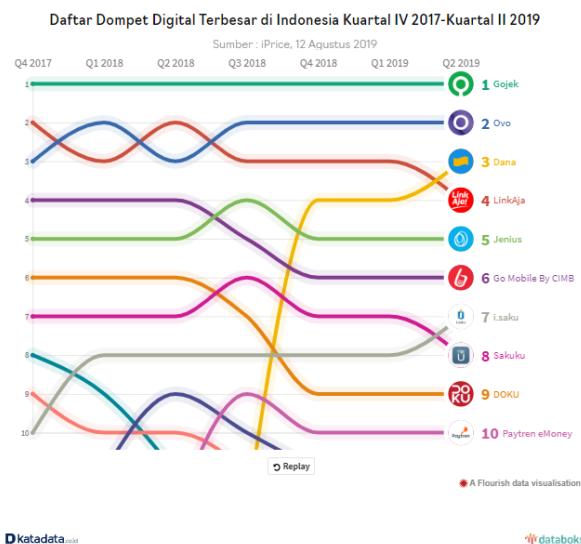


Gambar 1. 4 Transaksi Fintech Indonesia 2015 – 2021

Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan gambar 1.4 menjelaskan pada transaksi *fintech* atau Finansial Teknologi Indonesia pada tahun 2017 diperkirakan mencapai US\$ 18,65%. Angka tersebut akan melonjak menjadi US\$ 37,15 miliar pada 2022, dengan *Compound Annual Growth Rate* (CAGR) 2017 hingga 2021 sebesar 18,8 %. Setelah melihat data dalam hal pertumbuhan pengguna internet di Indonesia yang semakin meningkat setiap tahunnya hingga tahun 2023 dan juga setelah melihat grafik dalam hal peningkatan transaksi *fintech* di Indonesia hingga tahun 2021, dapat diartikan bahwa pertumbuhan internet tersebut dapat berimbas pada peningkatan pembayaran *fintech* atau keuangan digital berbasis *server* di Indonesia. Berdasarkan web (katadata.co.id) bahwa Riset terbaru dari *Accenture* mengatakan, bisnis pembayaran global tahun ini akan mencapai US\$ 1,5 triliun dan meningkat menjadi US\$ 2 triliun pada 2025. Sekitar 14% atau US\$ 280 miliar dari nilai tersebut akan dikuasai oleh *fintech* pembayaran.

Semakin meningkatnya pembayaran *fintech* di Indonesia, sehingga tidak sedikit perusahaan yang menciptakan jenis *application mobile* seperti *e-wallet* atau keuangan digital berbentuk *server* tersebut, yang dapat memudahkan konsumen dalam kegiatan transaksi pada jaman sekarang. Sehingga perusahaan yang menciptakan aplikasi *e-wallet* tersebut bersaing dengan ketat untuk mencari perhatian masyarakat Indonesia untuk menggunakannya.



Gambar 1. 5 Daftar Grafik Dompot Digital Terbesar Di Indonesia

Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan gambar 1.5 menunjukkan pada data Bank Indonesia (BI), terdapat 38 dompet digital (*e-wallet*) dengan lisensi resmi. Riset *iPrice* dan App Annie, mengatakan bahwa data pengguna dompet digital dana bersaing dengan linkaja

memperebutkan posisi ketiga dan keempat. Pada kuartal II 2019, posisi linkaja berhasil digeser oleh pendatang baru, yaitu aplikasi dana yang berhasil naik ke peringkat ketiga. Linkaja harus turun ke peringkat empat.

Berbicara tentang *e-wallet* atau keuangan digital berbentuk *server* tersebut banyak sekali macam – macam *e-wallet* yang sedang berkembang di Indonesia. Dikutip dari artikel (kumparan.com) kehadiran *e-wallet* atau keuangan digital berbentuk *server* tersebut merupakan hasil evolusi sistem pembayaran tradisional. Sejarah perkembangan alat pembayaran dimasa lalu yang dikenal sebagai sistem barter atau tukar – menukar barang dengan barang. Selanjutnya muncullah sistem pembayaran tunai atau pembayaran dengan uang kertas. Semakin berkembangnya jaman, seorang peneliti melahirkan sistem pembayaran *non* tunai (*e-wallet*) yang dapat menggeser sistem pembayaran tunai. Berkat pembayaran *non* tunai tersebut semua kegiatan transaksi menjadi praktis. Namun tak sedikit pengguna *e-wallet* meninggalkannya, di karenakan layanana yang sangat terbatas dan juga sering adanya permasalahan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut.

Salah satu *e-wallet* yang diterbitkan oleh perusahaan BUMN yaitu PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) adalah Tcash yang dimana pada tahun 2019 berubah nama menjadi linkaja. Perkembangan linkaja di masyarakat Indonesia pada awal peluncuran aplikasi tersebut sangatlah baik yang dimana dapat di perhatikan pada Riset *iPrice* dan *App Annie*, linkaja sempat menduduki peringkat ketiga. Hingga akhirnya muncul aplikasi *e-wallet* yang baru yang diciptakan oleh Vincent Henry Iswaratioso (CEO) yaitu aplikasi dana. Kemuncullan aplikasi dana membuat penurunan peringkat pada aplikasi linkaja. Pada Riset *iPrice* dan *App Annie* mengatakan bahwa peringkat linkaja menurun satu peringkat menjadi peringkat keempat, kemudian aplikasi baru yaitu aplikasi dana langsung mendudukin peringkat ketiga.

Aktivitas pelanggan dalam penggunaan aplikasi keuangan digital berbentuk *server* atau *e-wallet* tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas layananan online (*e-services quality*). Menurut Mauludin (2010:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan atau *service quality* yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas sesuatu langganan yang mereka terima atau diperoleh. Dalam konteks *e-wallet*, kualitas pelayanan disebut sebagai *e-service quality*. Menurut Zeithaml et al. (2013), *e-service quality* merupakan seberapa besar kemampuan *website* untuk memberikan

pengalaman berbelanja, pembayaran, dan pengiriman produk secara efektif dan efisien. Sehingga pengguna aplikasi tersebut dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan aplikasi tersebut sudah baik atau tidaknya. Namun berdasarkan *rivew* yang terdapat pada *playstore* bahwa kualitas pelayanan pada aplikasi LinkAja dan aplikasi Dana masih kurang baik. Berikut ini terdapat beberapa keluhan dari konsumen pengguna kedua *e-wallet* tersebut.



Gambar 1. 6 Rivew Pengguna Aplikasi LinkAja Pada Playstore

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2019



Gambar 1. 7 Rivew Pengguna Aplikasi Dana Pada Playstore

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2019

Berdasarkan gambar 1.6 dan 1.7 menunjukkan bahwa, dari hasil *review* pada *playstore* mayoritas pengguna aplikasi linkaja dan aplikasi dana mengeluhkan pada *system* kualitas pelayanan yang diberikan oleh kedua *e-wallet* tersebut, dikarenakan banyak terjadi permasalahan *system* pelayanan selama penggunaan kedua *e-wallet* tersebut Hal ini menyebabkan tidak sedikit pengguna aplikasi kehilangan kepercayaannya yang melakukan *uninstall* dan berpindah ke layanan *e-wallet* yang lainnya.

Setelah meneliti dan menganalisis hasil *review* pada *playstore*, kemudian penulis juga melakukan penyebaran prakuesioner kepada para pengguna aplikasi linkaja dan aplikasi dana, tujuan dilakukannya penyebaran prakuesioner tersebut untuk mengetahui nilai *e-service quality* yang diberikan oleh pengguna antara aplikasi linkaja dan aplikasi dana, peneliti menyebarkan prakuesioner kepada para pengguna aplikasi tersebut. Berikut adalah hasil prakuesioner kepada 32 responden terhadap aplikasi LinkAja dan aplikasi Dana.

Tabel 1. 1Prakuesioner LinkAja Variabel E-Service Quality

No	Pernyataan	Pembahasan	
		Ya (%)	Tidak (%)
1.	Dalam proses penggunaan dan mengoperasikan, aplikasi LinkAja memiliki kecepatan dan ketepatan pada sistem untuk proses bertransaksi	66,9%	33,1%
2.	Pada aplikasi LinkAja memiliki desain dan tampilan yang baik dan menarik	61,25%	38,75%
3.	Aplikasi LinkAja sudah membantu dalam memenuhi kebutuhan	58,1%	41,6%
4.	Pihak LinkAja memberikan pelayanan <i>e – service quality</i> dan informasi yang baik dan jelas	59,4%	40,5%

No	Pernyataan	Pembahasan	
		Ya (%)	Tidak (%)
5.	Aplikasi LinkAja selalu memberikan jaminan keamanan terhadap data pribadi dan keamanan dalam bertransaksi	61,25%	38,75%

Sumber: Data Penulis, 2019

Berdasarkan table 1.1 diketahui bahwa hasil prakuesioner pada aplikasi linkaja pada variabel *e-service quality*, belum sepenuhnya memiliki kualitas pelayanan elektronik atau *e-service quality* yang baik. Berikut penjelasan hasil dari penyebaran prakuesioner kepada responden terhadap pengguna aplikasi linkaja yang terfokuskan kepada variabel *e-service quality* yaitu sebagai berikut :

- a. Pada pernyataan pertama, sebanyak 33,1% pengguna aplikasi linkaja mengatakan bahwa, dalam proses penggunaan dan mengoperasikan aplikasi linkaja kurang memiliki kecepatan dan ketepatan dalam hal proses bertransaksi. Karena menurut pengguna aplikasi tersebut, dalam proses bertransaksi aplikasi linkaja masih belum bisa memenuhi keinginan dari pengguna aplikasi tersebut untuk memiliki kecepatan dan ketepatan dalam proses bertransaksi. Banyak permasalahan dalam proses transaksi tersebut.
- b. Pada pernyataan kedua, sebanyak 38,75% pengguna aplikasi linkaja mengatakan bahwa tampilan dan desain yang ada pada aplikasi linkaja kurang menarik. Karena menurut pengguna aplikasi linkaja, warna yang ditampilkan pada aplikasi tersebut masih kurang menarik dan desain kurang memudahkan konsumen dalam mengoperasikannya.
- c. Pada pernyataan ketiga, sebanyak 40,5% pengguna aplikasi linkaja mengatakan bahwa aplikasi linkaja kurang membantu dalam memenuhi kebutuhannya. Karena menurut pengguna aplikasi linkaja pelayanan atau fitur yang diberikan pada aplikais tersebut masih kurang bervariasi dan hanya terfokuskan pada satu titik tidak mengembangkan pelayanan yang lebih banyak sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi tersebut.
- d. Pada pernyataan keempat, sebanyak 40,5% pengguna aplikasi linkaja mengatakan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan oleh pihak linkaja

kurang baik. karena menurut dari pengguna aplikasi tersebut informasi yang diberikan masih kurang jelas dan membingungkan.

- e. Pada pernyataan kelima, sebanyak 38,75% pengguna aplikasi linkaja mengatakan bahwa kurang adanya keamanan dalam aplikasi linkaja, karena menurut pengguna aplikasi tersebut pada aplikasi linkaja fitur keamanan yang ada pada aplikasi tersebut masih sering mengalami permasalahan.

Setelah mengetahui hasil dari penyebaran prakuesioner kepada responden pengguna aplikasi linkaja tentang *e-service quality*, yang dimana hasil yang didapatkan bahwa pengguna aplikasi linkaja merasakan kualitas pelayanan elektronik atau *e-service quality* yang diberikan pada aplikasi tersebut masih kurang memberikan kepuasan kepada pengguna aplikasi linkaja, untuk itu peneliti juga menyebarkan prakuesioner kepada pengguna aplikasi dana untuk memperlihatkan kualitas pelayanan elektronik atau *e-service quality* yang diberikan kepada pengguna aplikasi tersebut, berikut hasil prakuesioner aplikasi Dana pada variabel *e-service quality*:

Tabel 1. 2 Prakuesioner Dana Variabel E-Service Quality

No	Pernyataan	Pembahasan	
		Ya(%)	Tidak (%)
1.	Dalam proses penggunaan dan mengoperasikan aplikasi Dana memiliki kecepatan dan ketepatan pada sistem untuk proses bertransaksi.	70,6%	29,4%
2.	Pada aplikasi Dana memiliki desain dan tampilan yang baik dan menarik.	68,15%	31,85%
3.	Aplikasi Dana sudah membantu dalam memenuhi kebutuhan.	65%	35%
4.	Pihak Dana memberikan pelayanan <i>e – service quality</i> dan informasi yang baik dan jelas	66,6%	33,45%
5.	Aplikasi Dana selalu memberikan jaminan keamanan terhadap data	72,55%	27,55%

No	Pernyataan	Pembahasan	
		Ya(%)	Tidak (%)
	pribadi dan keamanan dalam bertransaksi		

Sumber: Data Penulis, 2019

Berdasarkan table 1.2 pada aplikasi dana pada variabel *e-service quality*, belum sepenuhnya memiliki kualitas pelayanan elektronik atau *e-service quality* yang baik. Berikut penjelasan hasil dari penyebaran prakuesioner kepada responden terhadap pengguna aplikasi dana yang terfokuskan kepada variabel *e-service quality* yaitu sebagai berikut:

- a. Pada pernyataan pertama, sebanyak 29,4% pengguna aplikasi dana mengatakan bahwa, dalam mengoperasikan aplikasi dana kurang memiliki ketepatan dan kecepatan dalam proses transaksi. Menurut dari pengguna aplikasi dana, dalam hal proses bertransaksi aplikasi dana masih mengalami permasalahan, tidak sedikit pengguna yang mengeluhkan permasalahan proses kegiatan transaksi tersebut.
- b. Pada pernyataan kedua, sebanyak 31,4% pengguna aplikasi dana, mengatakan bahwa tampilan dan desain yang ada pada aplikasi dana kurang menarik. Menurut pengguna aplikasi dana, tampilan yang diberikan pada aplikasi tersebut masih terlihat membosankan.
- c. Pada pernyataan ketiga, sebanyak 35% pengguna aplikasi dana, mengatakan bahwa aplikasi dana kurang membantu dalam memenuhi kebutuhannya. Karena menurut pengguna aplikasi, fitur yang diberikan pada aplikasi tersebut kurang bervariasi sehingga kurangnya dapat memenuhi kebutuhan sehari – hari dari pengguna aplikasi dana tersebut.
- d. Pada pernyataan keempat, sebanyak 33,45 % pengguna aplikasi dana, mengatakan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan oleh pihak dana kurang baik. Karena menurut pengguna aplikasi dana, pelayanan yang diberikan pada aplikasi tersebut masih kurang cepat menangani permasalahan yang diberikan oleh pengguna aplikasi tersebut dan informasi yang diberikan juga masih kurang jelas.
- e. Pada pernyataan kelima, sebanyak 27,55 % pengguna aplikasi dana, mengatakan bahwa kurang adanya keamanan dalam aplikasi dana. Karena

pada aplikasi dana tersebut belum menjaga dengan ketat mengenai keamanan pada aplikasi tersebut.

Setelah melihat penilaian yang diberikan oleh seseorang pengguna aplikasi linkAja dan aplikasi dana tentang kualitas pelayanan elektronik atau *e-service quality* dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen yang mengeluhkan terhadap kedua *e-wallet* tersebut, maka tidak sedikit pula pengguna aplikasi *e-wallet* tersebut kurang percaya pada aplikasi tersebut. Berbicara tentang kepercayaan merupakan salah satu syarat paling mendasar dalam melakukan sebuah bisnis. Menurut Friedman, Khan & Howe (2000) dalam Kassim & Ismail (2009) *e-trust* mengarah pada kesediaan pengguna (konsumen) untuk terlibat dalam pertukaran online

Kepercayaan tidak mudah diakui oleh konsumen. Kepercayaan muncul apabila dapat dibuktikan karena pengguna aplikasi tersebut merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aplikasi tersebut sangat baik. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu aplikasi berbentuk *server* tersebut tidak baik, maka pengguna akan merasa tidak percaya dengan aplikasi tersebut. Dalam konteks *e-wallet*, kepercayaan disebut sebagai *e-trust*. Untuk mengetahui nilai *e-trust* yang diberikan oleh pengguna antara aplikasi linkaja dan aplikasi dana, peneliti menyebarkan prakuesioner kepada para pengguna aplikasi tersebut. Berikut adalah hasil prakuesioner kepada 32 responden terhadap aplikasi linkaja dan aplikasi dana:

Tabel 1. 3 Prakuesioner LinkAja Variabel E-Trust

No	Pernyataan	Pembahasan	
		Ya (%)	Tidak (%)
1.	Aplikasi LinkAja memberikan promo yang menarik	46,9%	53,1%
2.	Telah mempercayai kepada pihak LinkAja untuk memberikan data pribadi	58,8%	41,3%
3.	Aplikasi LinkAja memberitahukan informasi tentang <i>merchant</i> dengan jelas	51,9%	48,1%

Sumber: Data Penulis, 2019

Berdasarkan table 1.3 diketahui bahwa hasil prakuesioner pada aplikasi linkaja pada variabel *e-trust*, belum sepenuhnya memiliki kepercayaan dari para pengguna

aplikasi tersebut. Berikut penjelasan hasil dari penyebaran prakuesioner kepada responden terhadap pengguna aplikasi linkaja yang terfokuskan kepada variabel *e – Trust* yaitu sebagai berikut :

- a. Pada pernyataan pertama, sebanyak 53,1% pengguna aplikasi linkaja mengatakan bahwa, promo yang ditawarkan pada aplikasi tersebut kurang menarik, karena menurut pengguna aplikasi linkaja promo seperti *cashback* yang diberikan oleh aplikasi tersebut masih kurang menarik untuk diberikan kepada pengguna aplikasi dalam kegiatan sehari – harinya. Dan pada sistem *cashback* tersebut masih banyak permasalahan dalam proses pemberian *cashback* dari pihak linkaja kepada pengguna aplikasi tersebut.
- b. Pada pernyataan kedua, sebanyak 31,3% pengguna aplikasi linkaja mengatakan bahwa pengguna aplikasi tersebut kurang mempercayai untuk memberikan data pribadi kepada aplikasi linkaja, karena pada aplikasi linkaja belum adanya fitur yang untuk menjamin keamanan data pribadi, sehingga pengguna aplikasi masih kurang mempercayai untuk memberikan data pribadinya.
- c. Pada pernyataan ketiga, sebanyak 48,1% pengguna aplikasi linkaja mengatakan bahwa, pengguna aplikasi tersebut kurang jelas terhadap pemberitahuan informasi tentang *merchant*. Karena pada saat membuka informasi tentang *merchant* pada aplikasi tersebut, dalam proses membuka informasi mengenai *merchant* membutuhkan waktu lama dan *merchant* yang diberikan pada aplikasi linkaja masih sedikit.

Setelah mengetahui hasil dari penyebaran prakuesioner kepada responden pengguna aplikasi linkaja tentang *e- trust*, yang dimana hasil yang didapatkan bahwa pengguna aplikasi linkaja kurang memberikan kepercayaan kepada pengguna aplikasi tersebut, masih terdapat permasalahan dalam proses menggunakan aplikasi linkaja, untuk itu peneliti juga menyebarkan prakuesioner kepada pengguna aplikasi dana untuk memperlihatkan sejauh mana pengguna aplikasi dana sudah percaya dengan penggunaan aplikasi tersebut, berikut hasil prakuesioner aplikasi dana pada variabel *e – trust*:

Tabel 1. 4 Prakuesioner Dana Variabel E-Trust

No	Pertanyaan	Pembahasan	
		Ya(%)	Tidak(%)

1.	Aplikasi Dana memberikan promo yang menarik	63,1%	36,9%
2.	Telah mempercayai kepada pihak Dana untuk memberikan data pribadi	63,1%	36,9%
3.	Aplikasi Dana memberitahukan informasi tentang <i>merchant</i> dengan jelas	71,3%	28,8%

Sumber: Data Penulis, 2019

Berdasarkan table 4 diketahui bahwa hasil prakuesioner pada aplikasi dana pada variabel *e – trust*, belum sepenuhnya memiliki kepercayaan dari para pengguna aplikasi tersebut. Berikut penjelasan hasil dari penyebaran prakuesioner kepada responden terhadap pengguna aplikasi dana yang terfokuskan kepada variabel *e –trust* yaitu sebagai berikut:

- a. Pada pernyataan pertama, sebanyak 36,9% pengguna aplikasi dana mengatakan bahwa, promo yang ditawarkan pada kedua aplikasi tersebut kurang menarik, menurut pengguna aplikasi dana tersebut, promo yang diberikan pada aplikasi tersebut akhir – akhir ini semakin berkurang dan permasalahan promo seperti *cashback* masih terdapat permasalahan dalam proses pemberian *cashback* kepada pengguna aplikasi tersebut.
- b. Pada pernyataan kedua, sebanyak 36,9% pengguna aplikasi dana, mengatakan bahwa pengguna aplikasi tersebut kurang mempercayai untuk memberikan data pribadi kepada aplikasi dana. Karena pada fitur kemanan data pribadi pengguna aplikasi tersebut masih banyak mengalami permasalahan pada saat penguplodan data pribadi keaplikasi tersebut, sehingga dengan adanya permasalahan sistem tersebut, pengguna aplikasi dana kurang mempercayai pada aplikasi tersebut..
- c. Pada pernyataan ketiga, sebanyak 28,8% pengguna aplikasi dana mengatakan bahwa, pengguna aplikasi tersebut kurang jelasnya terhadap pemberitahuan informasi tentang *merchant*. Menurut pengguna aplikasi dana mengeluhkan tentang *merchant* yang bekerjasama dengan aplikasi dana belum banyak.

Setelah mengetahui hasil dari penyebaran prakuesioner kepada responden pengguna aplikasi dana tentang *e- trust*, yang dimana hasil yang didapatkan bahwa

pengguna aplikasi dana kurang memberikan kepercayaan kepada pengguna aplikasi tersebut, masih terdapat permasalahan dalam proses menggunakan aplikasi dana.

Berdasarkan uraian latarbelakang yang menjelaskan tentang pertumbuhan pengguna internet di Indonesia memiliki posisi yang tertinggi dan tingkat transaksi *fintech* negara Indonesia setiap tahunnya meningkat, maka banyak perusahaan yang menciptakan aplikasi *e-wallet* atau dompet digital berbentuk *server* tersebut, sehingga perusahaan *e-wallet* tersebut saling bersaing untuk mendapatkan perhatian konsumen yang menggunakannya. Persaingan *e-wallet* yang sangat terlihat yaitu pada aplikasi linkaja dan aplikasi dana, yang dimana aplikasi linkaja lebih awal didirikan dibandingkan dengan aplikasi dana. Dapat diperlihatkan pada web (databoks.katadata.co.id) tentang daftar dompet digital terbesar di Indonesia diatas untuk posisi aplikasi linkaja tergeser oleh aplikasi dana, yang dimana awal kemunculan aplikasi linkaja memiliki peringkat ketiga, setelah kemunculan aplikasi dana peringkat linkaja menurun keperingkat empat. Selain itu, hasil dari peneliti melakukan penyebaran prakuesioner yang diberikan oleh pengguna aplikasi linkaja dan aplikasi dana, banyak keluhan yang diberikan oleh para pengguna aplikasi linkaja dan aplikasi dana terkait tentang kualitas pelayanan elektronik atau *e-service quality* yang kurang memuaskan sehingga menyebabkan kepercayaan elektronik atau *e-trust* pengguna aplikasi menjadi berkurang terhadap kedua aplikasi tersebut. Penyebaran prakuesioner tersebut untuk mengetahui nilai sementara seberapa jauh kepercayaan dan kualitas pelayanan elektronik yang diberikan oleh kedua aplikasi tersebut. Oleh karena itulah, peneliti ingin meneliti dan membandingkan antara kedua *e-wallet* tersebut. Sehingga dari permasalahan yang telah diuraikan diatas layak untuk diteliti dengan mengambil judul **“Analisis Perbandingan *E – Service Quality* dan *E – Trust* aplikasi LinkAja dengan Aplikasi Dana”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana *e – service quality* pada aplikasi linkaja?
- b. Bagaimana *e – service quality* pada aplikasi dana?
- c. Bagaimana *e – trust* pada aplikasi linkaja?
- d. Bagaimana *e – trust* pada aplikasi dana?

- e. Seberapa besar perbedaan hasil *e – service quality* dan *e – trust* antara aplikasi linkaja dan aplikasi dana?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui *e – service quality* pada aplikasi linkaja
- b. Mengetahui *e – service quality* pada aplikasi dana.
- c. Mengetahui *e – trust* pada aplikasi linkaja.
- d. Mengetahui *e – trust* pada aplikasi dana.
- e. Mengetahui seberapa besar perbedaan hasil *e – service quality* dan *e – trust* antara aplikasi linkaja dan aplikasi dana.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian tersebut sebagai tambahan wawasan mengenai Analisis Perbandingan *e-service quality* dan *e-trust* aplikasi linkaja dengan aplikasi dana dan sebagai Mahasiswa S1 Administrasi Bisnis , Fakultas Komuniiasi dan Bisnis Universitas Telkom dalam penyusunan Skripsi.

- b. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, penelitian ini untuk memberikan masukan kepada perusahaan dan menjadi pertimbangan perusahaan dalam meningkatkan *e – service quality* dan *e-trust* kepada kedua *e – wallet* tersebut.

- c. Bagi Peneliti lain

Diharapkan pembaca memahami hasil penelitian bahwa terdapat adanya perbedaan antara *e-service quality* dan *e-trust* aplikasi linkaja dan aplikasi dana, serta mengetahui hasil variabel yang paling dominan.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini berisikan tentang penjelasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai objek studi penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan diadakannya penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dikemukakan dengan jelas mengenai hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Bab ini meliputi uraian tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis, dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang disajikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan lingkup penelitian serta konsisten dengan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain.