**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **3.1 Sejarah PT Bank Negara Indonesia**

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, dan BNI Remittance.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

Visi Bank BNI

Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja

Misi Bank BNI

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

Filosopi Logo BNI

1. Filosofi Logo Baru

Identitas baru BNI merupakan hasil desain ulang untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut merupakan ekspresi brand baru yang tersusun dari symbol “46” dan kata “BNI” yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

1. Huruf BNI

Huruf “BNI” dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik.

1. Simbol “46”

Angka “46” merupakan simbolisasi kelahiran tanggal BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka “46” diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

1. Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

Logo “46” dan “BNI” mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

Budaya Kerja

Budaya Kerja BNI "PRINSIP 46" merupakan tuntunan perilau insan BNI, terdiri dari :

1. 4 (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI
2. Profesionalisme
3. Integritas
4. Orientasi Pelanggan
5. Perbaikan Tiada Henti
6. 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI
7. Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
8. Jujur, Tulus dan Ikhlas
9. Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab
10. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
11. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
12. Kreatif dan Inovatif

Kode Etik BNI

Kode Etik BNI salah satu bentuk komitmen nyata insan BNI dalam mencapai tataran tertinggi dalam berbisnis secara ber etika. Berikut ini kode etik insan BNI :

* + 1. Bertindak professional
    2. Menjadikan panutan yang saling mengingatkan
    3. Menjaga hubungan baik antar sesame insan BNI
    4. Menjaga Kerahasiaan
    5. Menjaga Keamanan Kerja
    6. Berkomitmen terhadap lingkungan
    7. Melakukan pencatatan data dan penyusunan laporan
    8. Mencegah benturan kepentingan
    9. Larangan memberi, meminta hadiah atau cindera mata
    10. Bertindak sebagai narasumber
    11. Larangan menjadi anggota dan parpol
    12. Larangan mengungkapkan informasi yang tidak benar
    13. Menggunakan an menjaga asset BNI
    14. Larangan Menyalah gunakan *corporate identity*
  1. **3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**



Gambar 1.Struktur Organisasi Perusahaan

*Sumber: Bank BNI*

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCU Bogor memiliki pembagian tugas, wewenang, dan tanggungjawab sesuai bagiannya masing-masing sebagai berikut :

* + 1. Pimpinan Cabang

Bertugas dan bertanggung jawab terhadap seluruh pelaksanaan pengembangan usaha, kegiatan operasional, pengembangan SDM serta merencanakan dan memonitoring target atau pencapaian sasaran usaha yang didasari atas ketentuan atau kebijakan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat.

1. Audit

Audit memiliki tugas dan tanggung jawab melaksanakan proses pemeriksaan bagi seluruh divisi cabang dan melaporkannya dalam bentuk laporan audit. Melakukan koordinasi kesiapan cabang dan juga untuk menyiapkan laporan Laba Rugi dengan lengkap serta melakukan pemeriksaan terhadap Neraca Laba Rugi tersebut. Dan melakukan monitoring dan evaluasi hasil audit serta menjalin koordinasi dengan pihak terkait untuk menyiapkan solusi untuk hasil temuan masalah.

1. PBN (Pemimpin Bidang Pembinaan Pelayanan)

Pemimpin Bidang Pembinaan Pelayanan mempunyai ikhtisar jabatan mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi pengelolaan dan administrasi dan kredit, penyelesaian transaksi dan informasi keuangan. Pemimpin Bidang Pelayanan juga mempunyai tanggung jawab tertentu yaitu penyelia kegiatan pelayanan Back Office dengan mengupayakan yang optimal. PBN meliputi: Pelayanan Uang Tunai (PUT) dan Pelayanan Nasabah (PNC).

a. PUT (Pelayanan Uang Tunai)

Pelayanan Uang Tunai merupakan peningkatan pelayanan dalam hal kecepatan pelayanan penerimaan atau pembayaran uang tunai dengan memperhatikan unsur-unsur pengamanan. Dalam pelaksanaannya, sistem teller ditunjang oleh “sistem manual” dan “sistem computer” yang menyebabkna pekerjaan teller semakin cepat karena beberapa informasi dapat disajikan oleh komputer, sehingga beberapa jenis pekerjaan dapat dilakukan dalam waktu singkat, sebelum melakukan transaksi dengan nasabah. Pekerjaan teller meliputi:

* Memeriksa identitas nasabah
* Meneliti keabsahan tanda tangan dan warkat
* Mengesahkan tanda terima setoran dalam batas wewenangnya
* Membayar dan menerima uang tunai (kasir)
* Menerima setoran warkat bank sendiri dan warkat bank lain
* Mencatat penerimaan dan pengeluaran tunai non tunai.

b. PNC (Pelayanan Nasabah Cabang)

Pelayanan Nasabah Cabang mempunyai ikhtisar jabatan penyelia kegiatan pelayanan yang dilakukan asisten layanan nasabah meliputi aktifitas pelayanan dan transaksi terkait dengan produk dan jasa serta melakukan referral dan cross selling kepada walk in customer. Adapun yang termasuk dalam unit Pelayanan Nasabah Cabang (PNC) adalah:

* Teller

Teller memiliki tugas menyelesaikan transaksi penerimaan dan pembayaran uang tunai dari rekening nasabah. Meliputi: pengiriman transfer, pencairan dana giro cek, setoran kliring dan kegiatan aktifitas perbankan lainnya dalam pelayanan nasabah.

* Customer Service

Customer Service memiliki tugas melayani nasabah dalam memberikan informasi tentang produk bank, pembukaan dan penutupan rekening nasabah, Handing Complaint atau melayani segala bentuk complain nasabah, serta melakukan kegiatan perbankan lainnya dalam pelayanan nasabah.

5. PBP (Pemimpin Bidang Pemasaran Bisnis)

Pemimpin Bidang Pemasaran Bisnis memiliki tugas membantu Pemimpin Cabang dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan. Mendukung Pimpinan Cabang dalam membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan, terutama yang terkait dengan bidang Pemasaran. Melakukan pembinaan, pengawasan dan monitoring kredit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit direalisasi sampai kredit dilunasi dalam rangka mendapatkan portofolio kredit yang berkembang, sehat, dan menguntungkan.

1. Penyelia ADM

Penyelia Administrasi memiliki tugas dan tanggung jawab melakukan perencanaan dan koordinasi dengan pihak-pihak lain di perusahaan terkait prosedur dan sistem administrasi yang diterapkan serta dan merancang cara untuk merampingkan proses demi efisiensi perusahaan. Selain itu memiliki tugas melakukan perekrutan dan pelatihan pegawai agar mempunyai kemampuan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan dan mengatur pembagian tanggung jawab bagi tiap tip pegawai dan pembagian posisi ruang kantor. Lalu melakukan pengelolaan jadwal proses data agar tidak melewati target atau tenggat waktu yang ditentukan. kemudian melakukan tugas untuk memantau persediaan perlengkapan kantor dan melakukan pembelian fasilitas atau inventoris baru dengan memperhatikan batasan anggaran, memantau biaya pengeluaran dan membantu penyusunan anggaran dan melakukan penelitian dan pengawasan terhadap pegawainya agar kinerja dan proses pengerjaan administrasi sesuai dengan kebijakan dan aturan perusahaan.

1. Penyelia ADC

Penyelia ADC memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melakukan pelaksanaan kredit flexi, seperti mengatur jadwal dan melakukan akad kredit untuk persetujuan kredit melalui PT Bank BNI (Persero). Menghubungi pihak notaris untuk melaksanakan akad kredit bersama nasabah yang mengajukan kredit, menentukan asuransi kerugian dan asuransi jiwa, dan berkuasa atas persetujuan sesuatu hal yang berkaitan dengan kredit.

1. Penyelia Pemasaran

Penyelia Pemasaran memiliki tugas dan tanggung jawab menyiapkan strategi pemasaran dan merencana aksi yang untuk mencapai tujuan pemasaran yang spesifik. selanjutnya mengukur, menganalisis dan mengevaluasi program sesuai kebutuhan. Dan juga bertugas untuk mengawasi tingkat pemasaran, media, acara dan hubungan masyarakat, promosi dan perikanan lokal.

1. PBA (Personal Banking Assistant)

Personal Banking Assistant memiliki tugas untuk melaksanakan fungsi Teller atau fungsi Customer Service. Dalam melayani kebutuhan dan pengelolaan data berdasarkan prosedur yang jelas dan bersifat rutin untuk memastikan tugas/kegiatan serta sistem prosedur yang berlaku dengan memberikan layanan prima berdasarkan prinsip kehati-hatian dalam upaya mencapai target yang telah ditetapkan.

1. IBC (Institusional Banking Cabang)

Mengelola hubungan bisnis dan menyediakan layanan untuk lembaga-lembaga keuangan yang berlokasi di Indonesia dan di luar negeri. Lembaga keuangan tersebut seperti bank-bank dan lembaga keuangan non bank seperti Asuransi, Sekuritas, Multifinance, Aset Manajemen, dan Dana Pensiun.

1. Griya

Griya merupakan suatu nama Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di dalam perusahaan PT Bank BNI (Persero). Memiliki tugas akad kredit untuk persetujuan pembelian rumah melalui PT Bank BNI (Persero). Mensurvei lokasi yang tepat untuk dibangunkan rumah, lalu selanjutnya melakukan OTS (On The Spot) ke lokasi rumah yang sedang di bangun untuk melihat seberapa persen rumah yang sedang di bangun.

1. CRO (Customer Relationship Officer)

Customer Relationship Officer dituntut dapat menjadi mediator, creator, konseptor sekaligus komunikator, karena hal tersebut dapat mengoptimalkan dan memberdayakan apa yang ada dan berkembang di dalam masyarakat. Tugas dan tanggung jawab Customer Relationship Officer yaitu menyampaikan informasi, menerima complain, melakukan follow up ke pelanggan, dan menjaga standarisasi layanan serta mendata pelanggan.

1. KCP (Kantor Cabang Pembantu)

Kantor Cabang Pembantu adalah kantor yang hanya dapat melayani beberapa aktivitas perbankan. Pada umumnya, kantor cabang pembantu lebih memfokuskan pada aktivitas penghimpunan dana pihak ketiga saja. Dalam menyalurkan dana (kredit) kepada debitur, kantor cabang pembantu hanya diberi kewenangan untuk mencari calon debitur. Keputusan persetujuan, maupun penolakan atas permohonan kredit calon debitur dilakukan oleh kantor cabang penuh. Pimpinan kantor cabang pembantu menjadi salah satu komite yang ikut mengambil keputusan kredit tersebut.

1. KK (Kantor Kas)

Kantor kas adalah kantor bank yang melakukan kegiatan pelayanan kas yang kegiatan jasa layanan banknya hanya meliputi teller atau kasir saja. Kantor kas hanya melayani sebagian kecil dari kegiatan perbankan, dengan alamat tempat usaha yang jelas dimana Kantor Kas tersebut melakukan usahanya, termasuk memberikan pelayanan kepada nasabah baru. Aktivitas yang dapat dilakukan oleh kantor kas meliputi transaksi yang terkait dengan tabungan baik setoran dan penarikan tunai, sedangkan transaksi pembukaan simpanan giro, deposito, kredit, pelayanan transfer, kliring dan inkaso ditangani oleh kantor cabang penuh sebagai induknya.

**3.3 Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia yang di pekerjakan BNI yaitu sebanyak kurang lebih 180 pegawai yang di perkerjakan di area Bogor. Pegawai BNI umumnya memiliki pengrekrutan pegawai di mulai dari pendidikan minimal SMA/SMK untuk mengikuti program bakti magang “BINA BNI”

Bagi BNI pegawai merupakan salah satu aset paling berharga bagi organisasi dan perusahaan manapun. Keberlanjutan tidak akan mungkin dicapai tanpa andil dari pegawai. BNI pun berusaha menciptakan kondisi dan pengalaman bekerja terbaik untuk seluruh pegawai. BNI menginginkan setiap pegawai merasa bangga menjadi bagian dari keluarga BNI serta dapat berkarya dan menorehkan prestasi bersama. Tentunya, tanpa dedikasi dan kerja keras seluruh pegawai, BNI tidak akan mungkin tumbuh dengan balk dan mencapai keberlanjutan.

**3.4. Sarana dan Prasarana**

Kantor Cabang Utama BNI di Jalan Djuanda Bogor merupakan letak tempat yang strategis karena berada di tengah-tengah kota Bogor dan dapat di jangkau oleh banyak kalangan masyarakat kota Bogor. Tidak hanya itu di sekitaran jalan Djuanda terdapat beberapa bank yang merupakan sentra niaga dan bisnis. Bentuk Kantor Bank BNI ini berupa bangunan 3 lantai, dan bangunan tersebut adalah bangunan milik Bank BNI. Tempat parkir yang di sediakan oleh BNI cukup luas dan dapat menampung kendaraan nasabah baik yang menggunakan sepeda motor maupun mobil.

Bangunan Kantor Cabang Utama Bank BNI yang terdiri dari tiga lantai. Lantai satu di gunakan untuk segala jenis transaksi pembayaran Pelayanan Uang Tunai (PUT) melalui Teller, pelayanan informasi Pelayanan Nasabah Cabang (PNC) melalui Costumer Service, ruang Pemimpin Bidang Pembinaan Pelayanan (PBN) dan terdapat juga ruangan Save Deposit Box (SDB). Di lantai satu juga terdapat pelayanan asuransi jiwa dari Bank BNI itu sendiri yaitu yang bernama BNI Life.

Di lantai dua terdapat ruangan Pemimpin cabang, ruang Audit, ruang Pemimpin Pemasaran dan Bisnis (PBP), ruang back office seperti Divisi Administrasi Kredit (Kredit Konsumtif), Divisi Pemasaran seperti Personal Banking Assistant (PBA), Institusional Banking Cabang (IBC) dan Customer Relationship Officer (CRO), terdapat juga ruang khusus nasabah Emeral, dan ruangan tempat penyimpanan berkas atau data-data penting.

Lantai tiga hanya di gunakan khusus untuk bagian Divisi Administrasi Kredit (Kredit Produktif).

Di bagian lantai paling bawah terdapat ruangan Divisi Umum, koperasi, tempat Akad Kredit, toilet dan parkir mobil. Terdapat pula pintu masuk khusus karyawan melalui tangga darurat dan toilet.

Dalam hal operasional kerja di butuhkan adanya sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan bekerja setiap harinya. Sarana dan pra sarana tersebut antara lain: Mesin nomor antrian yang terdapat pada bagian pintu utama nasabah, ruangan bekerja serta ruangan pelayanan yang menggunakan AC, mesin Foto Copy, telephone dan fax, meja kerja yang sudah di lengkapi dengan komputer dan printer di setiap meja kerja, dispenser air minum.

**3.5 Uraian Singkat Kegiatan Magang**

Penulis melakukan kegiatan magang di BNI Cabang Bogor. Dalam kegiatan magang ini penulis melakukan beberapa aktifitas, di antaranya:

1. Penulis melakukan kegiatan interview dengan karyawan BNI seputar data riset yang diperlukan oleh penulis.
2. Penulis mengamati kegiatan bekerja di BNI.
3. Penulis mengamati kegiatan pelayanan di BNI.
4. Penulis melakukan kegiatan menginput data asuransi kerugian, asuransi jiwa dan notaris untuk nasabah baru pengajuan kredit Griya.
5. Penulis melakukan kegiatan men-SPLIT berkas dan dilanjutkan dengan menginput data nasabah baru pengajuan kredit Griya dan Fleksi.
6. Penulis melakukan kegiatan registrasi data nasabah dan memproses pengiriman SKK (Surat Keputusan Kredit) dan PK (Perjanjian Kredit).
7. Penulis melakukan Checklist Opname data nasabah.
8. Penulis melakukan kegiatan registrasi maintenance agunan data nasabah kredit Griya.
9. Penulis melakukan kegiatan menginput data cancel nasabah pengajuan kredit.
10. Penulis melakukan kegiatan OTS (On The Spot) dengan pegawai BNI untuk melaksanakan akad kredit diluar perusahaan.
11. Penulis melakukan pengamatan di sekitar kantor BNI.

**3.6 Perbandingan Teori dan Praktek**

#### 3.6.1 ****Mekanisme Migrasi Link Aja****

Perpindahan ke Link Aja (“Migrasi”) adalah proses pemindahan data dan dana pemegang yang tercatat di masing-masing penerbit Uang Elektronik yang tercatat di masing-masing penerbit Uang Elektronik yang akan bergabung.

1. Pemegang TCASH, E-Cash, UnikQu dan T-Bank dapat bermigrasi menjadi Link Aja dengan cara sebagai berikut:
   1. Untuk Pemegang TCASH dapat melakukan Migrasi dengan cara melakukan pembaharuan aplikasi di Google Play Store (Android) atau App Store (iOS);
   2. Untuk Pemegang E-Cash, Unikqu dan T-Bank dapat melakukan migrasi dengan cara mengunduh (download) aplikasi Link Aja di Google Play Store (Android) atau App Store (iOS);
   3. Membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan terkait Migrasi ini dengan cara memberikan persetujuan (customer consent) dan masuk atau log in ke dalam aplikasi Link Aja menggunakan nomor handphone;
   4. Menggunakan layanan atau fasilitas yang terdapat pada Link Aja.
2. Saldo Pemegang TCASH, E-Cash, UnikQu dan T-Bank akan berpindah secara otomatis menjadi saldo uang elektronik Link Aja dengan perhitungan jumlah atau nilai yang sama, sesaat setelah Pemegang berhasil melakukan proses Migrasi.
3. Pemegang TCASH, E-Cash, UnikQu dan T-Bank yang memilih untuk tidak melakukan Migrasi dapat melakukan penutupan akun atau rekening dengan cara sebagai berikut:
   1. Pemegang TCASH, E-Cash, UnikQu dan T-Bank dapat datang ke GraPARI Telkomsel terdekat dan melakukan pengisian data identitas diri pada formulir yang disediakan;
   2. Pemegang diharuskan membawa identitas resmi berfoto serta handphone dengan nomor handphone aktif yang tercatat sebagai nomor TCASH, E-Cash, UnikQu dan T-Bank yang dimaksud;
   3. Pemegang akan dipandu oleh petugas GraPARI untuk proses penutupan akun.
4. Pemegang yang lupa PIN uang elektroniknya dapat melakukan proses reset PIN terlebih dahulu.
5. Apabila Pemegang TCASH, E-Cash, UnikQu dan T-Bank sampai dengan tertangal 30 Juni 2019 tidak secara nyata menyatakan ketidaksetujuannya untuk migrasi atau tidak mengambil langkah yang dapat ditempuh apabila Pemegang tidak ingin melakukan Migrasi maka, dalam rangka memastikan keberlangsungan pemberian layanan uang elektronik kepada Pemegang, Pemegang dianggap setuju untuk melakukan Migrasi LinkAja.
6. Dengan menggunakan sebagian atau seluruh layanan atau fasilitas atau saluran Link Aja seperti namun tidak terbatas pada USSD, NFC, Aplikasi dan lain lain yang tersedia dari waktu ke waktu maka, sebagai Pemegang Baru atau Pemegang TCASH, E-Cash, UnikQu dan T-Bank, menyatakan dengan ini setuju terhadap seluruh isi dari Syarat dan Ketentuan Migrasi ini dan mempercayakan Informasi, data dan dana pemegang kepada Finarya sebagai penerbit Uang Elektronik Link Aja.

#### ****3.6.2 Keamanan Pada Link Aja****

Keamanan informasi Data Pribadi nasabah adalah hal yang sangat penting bagi Finarya. Finarya memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan akan disimpan dengan aman, namun harap diketahui bahwa tidak ada metode menyangkut transmisi data melalui internet, atau metode penyimpanan elektronik yang benar-benar 100% (seratus persen) aman. Finarya berusaha untuk melindungi Data Pribadi nasabah. Kami menyimpan informasi Data Pribadi nasabah dengan cara:

1. Membatasi akses ke dalam informasi Data Pribadi nasabah;
2. Secara aman menghancurkan informasi Data Pribadi nasabah saat kami tidak lagi membutuhkannya untuk tujuan tertentu.

Data transaksi pembelian nasabah hanya disimpan sepanjang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi di layanan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

**3.6.3 Layanan Link Aja**

Link Aja memiliki fungsi yang sama dengan uang tunai sebagai alat pembayaran yang sah, dimana nilainya setara dengan nilai uang tunai yang disetorkan terlebih dahulu ke rekening Link Aja dan uang yang disetorkan bukanlah bersifat simpanan sebagaimana diatur dalam perundang-undangan perbankan dan oleh karenanya Link Aja tidak memberikan bunga serta tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan.

Nomor Rekening Link Aja adalah Nomor Handphone selular dari Pemegang Link Aja yang tercatat di Finarya, dimana 1 (satu) Rekening Link Aja hanya berlaku untuk 1 (satu) Nomor Handphone selular dalam jaringan Indonesia. Berikut cara daftar registrasi pada aplikasi Link Aja:

1. Buka aplikasi Link Aja dan masukkan nomor Handphone untuk mulai registrasi
2. Masukkan 6 digit kode yang didapat melalui SMS
3. Masukkan nama pertama dan nama akhir pengguna, beserta pilih foto akun dari galeri HP atau foto langsung dari kamera
4. Buat PIN baru Link Aja yang terdiri dari 6 digit. PIN akan digunakan untuk transaksi
5. Pendaftaran sukses dan pengguna akan langsung dibawa ke Halaman Utama aplikasi LinkAja.

(Dapat dilihat pada lampiran halaman 68)

**3.6.3.1 Fitur Layanan Transaksi Link Aja**

Link Aja merupakan berbasis dompet digital yang dapat melakukan pembayaran di merchant offline dan pembayaran online, berikut beberapa fitur layanan yang ada pada aplikasi Link Aja:

1. Bayar Merchant dengan stiker NFC, QR dan TOKEN

Dengan berkembangnya teknologi perbankan saat ini sangat membantu para nasabah untuk bertransaksi secara cepat dan tepat. Cara mudah melakukan transaksi saat ini yaitu dapat melakukan pembayaran di merchant hanya dengan telephone genggam saja seperti berikut:

1. Tap Stiker NFC (Near Field Communication)
2. Scan kode QR (Quick Response)
3. Token
4. Beli pulsa dan Data Internet

Selain mudah dan praktis dalam pengisian pulsa dan data internet melalui aplikasi Link Aja, Link Aja juga memberikan cashback dan promo diskon untuk semua jenis operator sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku dalam masa periode yang telah ditentukan. Untuk pengisian pulsa dapat dengan cara seperti berikut:

* + 1. Masuk ke aplikasi Link Aja
    2. Lalu pengguna akan masuk ke halaman beranda
    3. Pilih fitur Pulsa/Data pada halaman beranda tersebut
    4. Kemudian masukan nomor handphone yang ingin di isi pulsa/data
    5. Pilih menu pulsa untuk pengisian pulsa
    6. Dan/atau pilih menu data untuk pengisian data
    7. Lalu pilih pengisian nominal pulsa yang diinginkan
    8. Kemudian masuk ke halaman berikutnya ke dalam fitur tinjau dan konfirmasi untuk mengecek kembali bahwa nomor handphone dan nominal pulsa yang diinginkan benar, lalu klik konfirmasi
    9. Masukkan PIN 6 digit Link Aja
    10. Pengisian pulsa berhasil.

1. Pesan tiket Transportasi (Kereta, Pesawat, Taxi dan Bus) dan Parkir

Berikut beberapa cara prosedur melakukan transaksi pembayaran tiket transportasi melalui aplikasi Link Aja dengan perusahaan transportasi seperti kereta, pesawat, taxi, dan bus serta parkir yang bekerja sama dengan Link Aja sebagai berikut:

KERETA

1. Kereta Api (KAI ACCESS)
   * + 1. Pastikan pengguna sudah install atau download KAI Acccess
       2. Buka aplikasi KAI Access
       3. Lalu pilih tanggal, stasiun keberangkatan dan tujuan pengguna
       4. Setelah tertera nominal yang harus dibayar untuk tiket pengguna, lanjutkan ke pembayaran
       5. Pada halaman pembayaran, pilih bayar menggunakan Link Aja
       6. Masukkan nomor handphone dan PIN pengguna. Setelah itu masukkan kode OTP yang pengguna dapatkan melalui SMS
       7. Setelah pembayaran berhasil, pengguna akan menerima notifikasi pembayaran berhasil di aplikasi Link Aja
       8. Dan tiket kereta pengguna melalui (QR) akan ada di aplikasi KAI Access pada bagian “My Trip”
       9. Transaksi sudah berhasil.
2. RAILINK
   1. Pastikan pengguna memiliki sticker Tap Link Aja di handphone.
   2. Pilih rute dan jam keberangkatan pengguna di Vending Machine Railink
   3. Pilih “prepaid” pada opsi pembayaran
   4. Tap Sticker Link Aja/NFC handphone pengguna pada reader di Vending Machine
   5. Konfirmasi dengan memasukkan PIN Link Aja pengguna pada mesin EDC
   6. Setelah pembayaran berhasil, pengguna akan menerima print tiket fisik untuk di scan di gate masuk
   7. Pengguna berhasil melakukan pembayaran tiket Railink menggunakan Link Aja
3. KERETA COMMUTER LINE (KRL)
   * + 1. Datangi loket-loket yang terdapat QR dan/ atau sticker Link Aja
       2. Sebutkan stasiun tujuan pengguna dan katakan pada petugas “bayar menggunakan Link Aja”
       3. Lalu petugas akan menyebutkan harga tiket perjalanan dan menunjukkan kode QR Static
       4. Snap QR tersebut dan masukkan nominal pembayaran perjalanan pengguna
       5. Tunjukkan bukti transaksi sukses pengguna ke petugas
       6. Petugas akan memberikan kartu THB (tiket Harian Berjamin) pengguna
       7. Pengguna berhasil melakukan pembayaran THB menggunakan Link Aja
4. LRT Palembang
   * + 1. Buka aplikasi Link Aja pengguna dan pastikan saldo mencukupi.
       2. Shake-shake untuk memunculkan MyQR
       3. Snap MyQR pada reader gate
       4. Lalu saldo akan otomatis direserve senilai jarak terjauh
       5. Ulangi langkah pertama saat akan keluar gate
       6. Saldo akan otomatis dikembalikan jika ada kelebihan bayar
       7. Pengguna berhasil melakukan pembayaran LRT Palembang menggunakan Link Aja
5. RESKA (F&B Kereta Api)
   1. Pilih makanan dan minuman kepada petugas Reska
   2. Sebutkan kepada petugas pembayaran melalui Link Aja
   3. Petugas akan menunjukkan QR dynamic pada EDC
   4. Kemudian buka Aplikasi Link Aja pengguna dan scan QR dynamic nya
   5. Lalu total harga pesanan pengguna akan muncul
   6. Kemudian konfirmasi PIN Link Aja pengguna untuk menyelesaikan pembayaran
   7. Pengguna berhasil melakukan pembayaran Reska menggunakan Link Aja

PESAWAT

1. GARUDA INDONESIA
   * + 1. Install atau download aplikasi Garuda Indonesia melalui Google Play atau App Store
       2. Kemudian buka aplikasi Garuda Indonesia
       3. Pilih menu “Pesan Penerbangan”
       4. Tentukan rute, jumlah penumpang, dan tanggal keberangkatan
       5. Pilih tiket sesuai kebutuhan
       6. Lengkapi data diri penumpang
       7. Lanjutkan ke pembayaran, lalu pilih opsi pembayaran menggunakan Link Aja
       8. Selanjutnya masukkan nomor handphone dan PIN pengguna, setelah itu masukkan kode OTP yang didapatkan melalui SMS
       9. Pengguna berhasil melakukan pembayaran tiket Garuda Indonesia menggunakan Link Aja
2. CITILINK
   * + 1. Akses web <https://www.citilink.co.id/en>
       2. Tentukan rute, jumlah penumpang dan tanggal keberangkatan
       3. Kemudian pilih tiket sesuai kebutuhan
       4. Lengkapi data diri pengguna
       5. Lanjutkan ke pembayaran, lalu pilih opsi pembayaran menggunakan Link Aja
       6. Selanjutnya masukkan nomor handphone dan PIN Link Aja pengguna, setelah itu masukkan kode OTP yang didapatkan melalui SMS
       7. Pengguna berhasil melakukan pembayaran tiket Citilink menggunakan Link Aja

TAXI

1. BLUEBIRD
2. Install atau download aplikasi My Bluebird di handphone melalui Google Play atau App Store
3. Buka aplikasi My Bluebird
4. Lihat menu mode pembayaran pada aplikasi
5. Lalu pilih Link Aja sebagai metode pembayaran
6. Masukkan nomor handphone dan PIN pengguna, setelah itu masukkan kode OTP yang didapatkan melalui SMS
7. Transaksi berhasil.

BUS

1. DAMRI (LUAR KOTA)
   * + - 1. Install aplikasi DAMRI Apps di handphone pengguna
         2. Buka aplikasi tiket Damri
         3. Tentukan jumlah penumpang, asal, tujuan, dan tanggal keberangkatan
         4. Pilih jam dan harga tiket yang sesuai
         5. Lalu pilih fitur “Pesan Bus”
         6. Kemudian masukkan data diri
         7. Pengguna juga dapat memilih kursi sebelum melakukan verifikasi data
         8. Lalu pilih Link Aja sebagai metode pembayaran
         9. Lanjutkan ke pembayaran, lalu masukkan nomor handphone dan PIN pengguna
         10. Setelah itu masukkan kode OTP yang didapatkan melalui SMS
         11. Pengguna berhasil melakukan pembayaran tiket Damri menggunakan Link Aja.
2. DAMRI (BANDARA SOEKARNO HATTA)
3. Install aplikasi TIKET DAMRI di handphone melalui Google Play atau App Store
4. Buka aplikasi Tiket Damri
5. Tentukan jumlah penumpang, asal, tujuan, dan tanggal keberangkatan
6. Pilih jam dan harga tiket yang sesuai
7. Lalu pilih fitur Pesan Bus
8. Kemudian masukkan data diri
9. Pengguna dapat memilih kursi sebelum melakukan verifikasi data
10. Pilih Link Aja sebagai metode pembayaran
11. Lanjut ke pembayaran, lalu masukkan nomor handphone dan PIN Link Aja
12. Setelah itu masukkan kode OTP yang didapatkan melalui SMS
13. Pengguna berhasil melakukan pembayaran tiket Damri menggunakan Link Aja.
14. AIRPORT BUS (BANDARA SOEKARNO HATTA)
    * + - 1. Install aplikasi Indonesia Airport (InAirport) di handphone
          2. Buka aplikasi Indonesia Airport (InAirport)
          3. Tentukan asal, tujuan, dan jumlah penumpang
          4. Lalu klik dipencarian tentukan bus pilihan pengguna
          5. Pilih Link Aja sebagai metode pembayaran, lalu pilih “book” (pesan)
          6. Lanjut ke pembayaran, lalu masukkan nomor handphone dan PIN Link Aja
          7. Setelah itu masukkan kode OTP yang didapatkan melalui SMS
          8. Pengguna berhasil melakukan pembayaran Indonesia Airport (InAirport) menggunakan Link Aja.
15. TRANS SEMARANG
16. Buka Aplikasi Link Aja dan pilih icon bayar
17. Pilih opsi Token
18. Masukkan PIN Link Aja pengguna
19. Tunjukkan barcode pada petugas Bus
20. Saldo akan otomatis terpotong sesuai tarif yang berlaku setelah di snap oleh petugas
21. Pengguna berhasil melakukan pembayaran Trans Semarang menggunakan Link Aja.

PARKIR

* 1. BANDARA ANGKASA PURA II
     + - 1. Ambil karcis parkir di pintu masuk
         2. Pada karcis parkir tersebut sudah ada QR code Link Aja
         3. Saat antri pos keluar, Scan QR Code pada karcis
         4. Total biaya parkir akan muncul di aplikasi Link Aja
         5. Masukkan PIN pengguna untuk konfirmasi pembayaran

1. Pengguna berhasil melakukan pembayaran Trans Semarang menggunakan Link Aja
2. Berlaku di Terminal 1 – Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta
   1. BANDARA ANGKASA PURA II
      * + 1. Ambil karcis parkir di pintu masuk
          2. Pada saat keluar berikan karcis parkir ke petugas dan katakan ke petugas pembayaran melalui Link Aja
          3. Petugas akan menyebutkan jumlah yang harus dibayar
          4. Snap QR yang ditempel di pos keluar dan masukkan nominal pembayaran yang sesuai
          5. Masukkan PIN penguna untuk konfirmasi pembayaran dan tunjukkan bukti transaksi sukses pengguna
3. Pengguna berhasil melakukan pembayaran Trans Semarang menggunakan Link Aja.
4. Berlaku di Bandara International Juanda; Bandara International Sultan Hasanuddin dan Bandara Jenderal Ahmad Yani
5. Bayar tagihan Listrik dan PDAM

Listrik

* + 1. Masuk ke aplikasi Link Aja
    2. Lalu pengguna akan masuk ke halaman beranda
    3. Pilih fitur Listrik pada halaman beranda tersebut
    4. Lalu muncul fitur pilihan beli token listrik
    5. Pilih denom yang akan diisi
    6. Masukan ID Pelanggan PLN
    7. Lalu cek detail transaksi pengguna
    8. Masukkan PIN 6 digit Link Aja
    9. Transaksi berhasil

PDAM

1. Masuk ke aplikasi Link Aja
2. Lalu pengguna akan masuk ke halaman beranda
3. Pilih fitur PDAM pada halaman beranda tersebut
4. Kemudian untuk ke halaman berikutnya pengguna diharuskan memilih daerah pembayaran pengguna
5. Lalu masukkan ID Pelanggan
6. Kemudian cek detail tagihan pengguna
7. Masukkan 6 digit PIN Link Aja pengguna
8. Transaksi berhasil
9. Pembelian Online melalui Web dan Aplikasi

Sebagai layanan fintech (financial technology), Link Aja bisa digunakan untuk pembayaran online shop seperti Bukalapak, Tokopedia, dan Blanja.com. Dengan metode pembayaran melalui web dan aplikasi seperti berikut:

* 1. Akses web Online shop atau buka aplikasi Online shop tersebut
  2. Pilih produk sesuai kebutuhan
  3. Lengkapi data diri pembeli
  4. Lanjutkan ke pembayaran, lalu pada opsi “pilih metode pembayaran” pilih Link Aja
  5. Selanjutnya masukkan nomor handphone dan masukkan 6 digit PIN Link Aja pengguna
  6. Lalu masukkan kode OTP yang didapatkan melalui SMS.
  7. Transaksi berhasil.

Selain itu bisa juga melakukan pembelian Voucher Games Unipin dengan cara berikut:

* + 1. Masukkan website Unipin kemudian pilih Voucher Games yang ingin dibeli.
    2. Masukkan ID Pengguna
    3. Kemudian pilih denominasi voucher atau diamonds yang ingin dibeli
    4. Di channel pembayaran pilih “Dana di Dompet” kemudian pilih Link Aja
    5. Masuk ke Web Checkout untuk konfirmasi, masukkan nomor handphone pengguna
  1. Direct ke landing page web checkout, masukkan 6 digit PIN Link Aja pengguna
  2. Verifikasi pembayaran dengan memasukkan kode verifikasi yang dikirim melalui SMS
  3. Transaksi berhasil

Dapat juga memesan tiket pesawat dan hotel melalui web Traveloka dan Tiket.com dengan cara sebagai berikut:

1. Masuk ke website Traveloka atau Tiket.com
2. Pilih jadwal sesuai keperluan (pesawat dan hotel)
3. Konfirmasi Jadwal dan maskapai penerbangan
4. Konfirmasi tiket booking
5. Konfirmasi pembayaran, pilih metode Link Aja sebagai alat transaksi pembayaran
6. Direct ke landing page web checkout, masukkan 6 digit PIN Link Aja pengguna
7. Verifikasi pembayaran dengan memasukkan Kode verifikasi yang dikirim melalui SMS
8. Transksi berhasil
9. Pembayaran SPBU Pertamina

Pembayaran di SPBU Pertamina kini sangat mudah dan tidak perlu mengeluarkan uang secara fisik, cukup menggunakan Link Aja pembayaran semakin mudah dan praktis. Pembayaran dapat dilakukan dengan scan kode QR di alat pembayaran yang telah disediakan di lokasi SPBU Pertamina. Pembayaran menggunakan Link Aja juga menyediakan promo berupa cashback untuk pembelian Pertamax dan Dex Series. Promo cashback berlaku untuk pengemudi kendaraan roda dua dan roda empat.

1. Kirim Uang

Fitur kirim uang pada aplikasi Link Aja di perkhususkan untuk pengguna tipe akun Full Service, namun jika pengguna masih menggunakan tipe akun Basic Service dapat di Upgrade Akun terlebih dahulu. Cara melakukan kirim uang melalui aplikasi Link Aja yaitu:

* 1. Masuk ke aplikasi Link Aja
  2. Lalu pengguna akan masuk ke halaman beranda
  3. Pilih fitur Kirim Uang pada halaman beranda tersebut
  4. Pilih tujuan transfer ke nomor handphone sesama pengguna Link Aja atau rekening bank
  5. Masukkan nomor handphone atau nomor rekening tujuan
  6. Masukkan nominal dana yang akan dikirim, kemudian pilih icon ceklis dibagian bawah tampilan halaman
  7. Masukkan 6 digit PIN Link Aja pengguna dan saldo terkirim
  8. Transaksi berhasil

1. Tarik Tunai

Tarik Tunai melalui Link Aja bisa melalui ATM dan Minimarket

* ATM
  1. Buka aplikasi Link Aja
  2. Pilih Fitur info saldo pada menu halaman utama Link Aja
  3. Lalu pilih Tarik Tunai
  4. Pilih tarik tunai di ATM
  5. Tulis nominal yang ingin di ambil
  6. Kemudian klik “buat kode penarikan” dibawah halaman tersebut
  7. Masukkan PIN Link Aja pengguna
  8. Setelah itu muncul kode penarikan tunai
  9. Lalu ikuti petunjuk penarikan sesuai yang ada di halaman kode penarikan tersebut
  10. Melalui ATM, pengguna bisa menggunakan ATM bank BNI, bank Mandiri, Bank BRI, Bank BTN: tekan tombol enter
  11. Pilih “Tarik Tunai Link Aja”
  12. Pilih Cash Withdrawal dan masukkan nomor handphone pengguna
  13. Masukkan kode penarikan tunai Link Aja
  14. Proses selesai. ATM akan mengeluarkan Uang Tunai dan Struk ATM
* Mini Market
  + 1. Buka aplikasi Link Aja
    2. Klik icon QR pada menu halaman utama Link Aja
    3. Pilih tombol Token
    4. Masukkan PIN 6 digit Link Aja
    5. Kemudian muncul kode QR dan tunjukkan kode QR Token tersebu ke kasir
    6. Proses selesai.

1. Tv kabel
   1. Masuk ke aplikasi Link Aja
   2. Lalu pengguna akan masuk ke halaman beranda
   3. Pilih fitur Tv Kabel pada halaman beranda tersebut
   4. Lalu pilih provider Tv Kabel pengguna
   5. Masukan ID Pelanggan
   6. Lalu cek detail tagihan pengguna
   7. Masukkan PIN 6 digit Link Aja pengguna
   8. Transaksi berhasil
2. Streaming
   1. Masuk ke aplikasi Link Aja
   2. Lalu pengguna akan masuk ke halaman beranda
   3. Pilih fitur Streaming pada halaman beranda tersebut
   4. Lalu pilih iflix
   5. Kemudian pilih pembayaran sesuai kebutuhan pengguna
   6. Lalu cek detail pembayaran
   7. Masukkan 6 digit PIN Link Aja pengguna
   8. Transaksi berhasil.
3. Asuransi/BPJS
   1. Buka aplikasi Link Aja
   2. Kemudian pilih menu “Lainnya”
   3. Lalu pilih menu Beli/Bayar Tagihan, lalu pilih Asuransi
   4. Pilih BPJS Kesehatan
   5. Kemudian isi ID Pelanggan dengan nomor BPJS Kesehatan yang akan dibayar lalu klik lanjutkan
   6. Selanjutnya akan muncul detail tagihan pembayaran berupa nama pelanggan, nomor BPJS, nominal tagihan, biaya admin dan total pembayaran. Untuk melanjutkan pilih Konfirmasi
   7. Masukkan 6 digit PIN Link Aja pengguna
   8. Transaksi berhasil
4. Donasi
   1. Buka aplikasi Link Aja
   2. Kemudian pilih menu “Lainnya”
   3. Lalu pilih fitur Link Aja Berbagi
   4. Setelah itu akan muncul daftar lembaga atau yayasan yang menerima donasi melalui aplikasi Link Aja, lalu pilih salah satu lembaga atau yayasan tersebut
   5. Dihalaman berikutnya, masukkan jumlah dana yang akan di donasikan, kemudian pilih icon ceklis dibagian bawah tampilan halaman
   6. Selanjutnya muncul detail transaksi yang akan dibayarkan, lalu pilih konfirmasi pada bagian bawah tampilan halaman
   7. Masukkan 6 digit PIN Link Aja pengguna
   8. Transaksi berhasil

**3.6.3.2 Jenis Tipe Akun Layanan Link Aja**

Tedapat 2 tipe akun yang bisa digunakan pada aplikasi Link Aja yaitu:

1. Basic Service

Link Aja Basic Service adalah jenis layanan Link Aja yang data identitas pemegangnya tidak terdaftar dan tidak tercatat di Finarya. Basic Service memiliki saldo maksimum sebesar Rp.2.000.000,- yang dapat dipergunakan untuk fasilitas layanan sebagai berikut:

1. Isi saldo (Cash in/Top Up)
2. Pembayaran Transaksi
3. Pembayaran Tagihan
4. Full Service

Link Aja Full Service adalah jenis layanan Link Aja yang data identitas pemegangnya terdaftar dan tercatat di Finarya serta telah diverifikasi. Dalam tipe akun ini layanan Full Service memiliki saldo maksimum sebesar Rp.10.000.000,- yang dapat dipergunakan untuk fasilitas layanan sebagai berikut:

1. Isi saldo (Cash in/Top Up)
2. Pembayaran Transaksi
3. Pembayaran Tagihan
4. Transfer Dana

Apabila seorang pengguna masih menggunakan Basic Service lalu ingin mengubah menjadi tipe akun Full Service, maka pengguna bisa mendaftar langsung untuk upgrade akun menjadi Full Service dengan cara sebagai berikut:

* 1. Buka aplikasi Link Aja pada smartphone, lalu pilih akun untuk melihat profile nasabah.
  2. Lalu pilih tipe akun pada profile.
  3. Pilih daftar untuk upgrade akun
  4. Upload foto KTP dan selfie dengan KTP
  5. Kemudian isi data diri sesuai KTP
  6. Rekam wajah beserta KTP
  7. Sebutkan nama lengkap, nomor NIK, dan alamat sesuai KTP
  8. Data akan diproses maksimum 3x24 jam

(Dapat dilihat pada lampiran halaman 71)

* + 1. **Mekanisme dan Alur Transaksi Link Aja**

Ada beberapa cara bertransaksi menggunakan aplikasi Link Aja yaitu sebagai berikut:

1. TAP (NFC)

Dengan mengaktifkan fitur Link Aja Tap dapat bertransaksi tanpa harus membuka aplikasi.

1. Pada menu profile, pilih sub-menu Tap NFC, lalu pilih Aktivasi Tap NFC.
2. Pilih opsi aktivasi NFC pengguna bisa memilih Phone NFC apabila menggunakan Android ber-NFC, atau gunakan Stiker NFC.
3. Pengguna langsung bisa transaksi di merchant yang dengan EDC Link Aja. Cukup tempelkan NFC ke EDC
4. Lalu masukkan 6 digit PIN Link Aja pengguna
5. Transaksi berhasil

(Dapat dilihat pada lampiran halaman 70)

1. SNAP (QR Code).
2. Pilih menu Bayar/Terima Di Homescreen Dan Scan QR
3. Arahkan kamera smartphone untuk snap QR di merchant yang menyediakan QR Code.
4. Masukkan nominal total harga jajan pengguna kemudian klik tanda panah untuk lanjut
5. Masukkan 6 digit PIN pengguna Link Aja
6. Pengguna akan masuk ke halaman konfirmasi transaksi, lanjutkan apabila sudah benar
7. Transaksi sukses

(Dapat dilihat pada lampiran halaman 72)

1. Transaksi Mobile (Melalui Aplikasi Link Aja)

Berikut prosedur salah satu cara transaksi menggunakan aplikasi Link Aja di handphone sebagai berikut:

1. Pilih menu listrik di homescreen dan pilih Beli Token Listrik
2. Masukkan ID pelanggan kamu dan klik Lanjut
3. Pilih nominal Token Listrik yang ingin dibeli
4. Cek detail transaksi pengguna dan klik konfirmasi untuk melanjutkan transaksi
5. Masukkan 6 digit PIN Link Aja
6. Jika berhasil, pengguna akan diarahkan ke halaman sukses transaksi disertai SMS notifikasi
7. Geser layar ke atas untuk melihat detail transaksi pengguna.

(Dapat dilihat pada lampiran halaman 73)

1. Web Checkout

Web checkout untuk pembayaran online melalui Browser atau safari dengan cara berikut:

1. Buka web belanja online pengguna
2. Pilih produk atau barang yang ingin dibeli
3. Pilih Link Aja sebagai metode transaksi dan pengguna akan diarahkan ke halaman pembayaran
4. Lihat detail transaksi penggunaan untuk konfirmasi pembayaran
5. Lalu masukkan PIN Link Aja pengguna
6. Kode Verifikasi akan dikirimkan ke nomor Link Aja pengguna
7. Pengguna akan mendapatkan halaman jika transaksi berhasil dan diarahkan kembali ke aplikasi sebelumnya

(Dapat dilihat pada lampiran halaman 72)

1. Debit Online
2. Masuk menu Top up Kartu Debit & Pilih Debit Online dari Homepage aplikasi
3. Nominal Top Up akan muncul, Pilih nominal Top up yang diinginkan
4. Rincian transaksi akan keluar, klik lanjut untuk konfirmasi transaksi
5. Pengguna akan diarahkan ke halaman Debit Online, isi detil kartu debit untuk proses selanjutnya
6. Masukkan kode OTP yang dikirimkan ke Nomor HP yang didaftarkan
7. Jika berhasil, pengguna akan diarahkan ke halaman sukses transaksi disertai SMS notifikasi
8. Top up berhasil dan saldo akun telah bertambah

(Dapat dilihat pada lampiran halaman 74)

**3.6.5 Hambatan dan Solusi**

Hambatan

1. Koneksi Internet tidak stabil

Dalam melakukan transaksi digital tentu saja harus menggunakan koneksi internet dengan stabil agar proses transaksi tersebut berjalan dengan lancar, maka dalam bertransaksi digital sangat penting untuk memperhatikan koneksi internet.

1. Koneksi dengan vendor pemberi jasa sedang ada masalah

Banyaknya pengguna yang menggunakan di waktu yang bersamaan membuat akses bertransaksi bermasalah, tidak dapat dipungkiri bahwa ketika pengguna banyak yang bertransaksi di waktu yang bersamaan maka koneksi akan bermasalah.

1. Kurangnya fitur pemesanan tiket transportasi dalam Aplikasi Link Aja

Pembayaran atau pemesanan tiket transportasi dapat menggunakan pembayaran melalui Link Aja, namun di dalam aplikasi Link Aja tersebut tidak menyediakan fitur pembayaran transportasi.

1. Tidak semua layanan perbelanjaan merchant offline maupun online belum bekerja sama dengan Link Aja.

Sebagai produk baru Link Aja belum memperluas bekerja sama dengan pusat perbelanjaan lainnya. Hal ini membuat pengguna masih jarang bertransaksi menggunakan aplikasi Link Aja.

1. Tidak dapat bertransaksi jika saldo tidak mencukupi

Pastikan saldo yang terdapat di Aplikasi Link Aja mencukupi, karena jika tidak maka tidak dapat bertransaksi.

Solusi

1. Untuk mengatasi koneksi Internet yang sedang tidak stabil, dengan cara mematikan handphone terlebih dahulu, lalu me-restartnya kembali.
2. Untuk mengatasi koneksi vendor yang bermasalah, sebaiknya pengguna menunggu beberapa saat dahulu untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut sudah efektif dan dapat digunakan kembali.
3. Dengan menambahkan fitur pembayaran atau pemesanan tiket transportasi, pengguna lebih mudah dan praktis untuk bertransaksi melalui satu aplikasi saja yaitu Link Aja.
4. Link Aja merupakan produk Bank BUMN dan penggabungan antara Telkomsel, Jiwasraya dan Pertamina. Produk gabungan ini tentu saja sudah banyak dikenal masyarakat luas dan sudah sepantasnya jika Link Aja ini menambahkan atau memperluas kerja samanya dengan pusat perbelanjaan merchant offline maupun online.
5. Untuk setiap transaksi pastikan terlebih dahulu bahwa saldo pada aplikasi Link Aja mencukupi untuk penyelesaian transaksi.