

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada *fintech* di sektor *payment* yaitu LinkAja karena layanan ini satu-satunya aplikasi *mobile payment* dari hasil kolaborasi 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. Hadirnya LinkAja belum dapat bersaing dengan *mobile payment* lainnya seperti GoPay, OVO, DANA, dan DOKU.

Identifikasi pada permasalahan tersebut tidak hanya berdasarkan dengan keinginan pelanggan, namun dengan cara membandingkan dengan kompetitornya untuk meningkatkan daya saing dari LinkAja. Penggunaan metode yang *relevan* untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut adalah dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Competitor Analysis*. Metode IPCA digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui titik kuadran pada matriks IPCA dibandingkan dengan kompetitor.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (1) Mengidentifikasi atribut pada layanan *mobile payment* (2) Mengetahui Importance Perfomance Level atribut layanan *mobile payment* pada LinkAja. (3) Mengetahui Importance Perfomance Level atribut layanan *mobile payment* pada kompetitor. (4) Mengklasifikasi atribut yang digunakan pada metode Importance Perfomance Competitor Analysis.

Kata kunci: LinkAja, fintech, mobile payment, IPCA, atribut