

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di abad ke-20 telah membawa perubahan signifikan dalam cara manusia mengakses informasi dan layanan, terutama di sektor keuangan. *Financial technology* (fintech) muncul sebagai inovasi penting yang mengubah lanskap layanan keuangan. Fintech didefinisikan sebagai penerapan teknologi inovatif dalam produk dan layanan industri keuangan, yang mencakup berbagai jenis perusahaan dari startup hingga lembaga keuangan tradisional yang mengadopsi teknologi baru [1].

Seiring dengan kemajuan ini, kebutuhan akan layanan keuangan yang mudah diakses semakin meningkat. Salah satu inovasi yang paling mencolok adalah munculnya platform pembayaran digital, yang telah mengubah cara masyarakat bertransaksi. Di Indonesia, LinkAja menjadi salah satu pemain utama dalam industri fintech, berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan pembayaran yang cepat dan efisien [2]. Dengan lebih dari 1 juta pengguna aktif bulanan (*Monthly Active Users*), LinkAja terus menjadi solusi utama bagi masyarakat yang menginginkan layanan keuangan digital yang praktis dan andal. Dalam ekosistem fintech yang semakin kompetitif, LinkAja dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam hal *User Experience* (UX). Pengalaman pengguna yang baik menjadi kunci keberhasilan aplikasi keuangan dalam mempertahankan pengguna dan menarik pengguna baru. Platform harus tidak hanya aman dan tepercaya tetapi juga menawarkan kemudahan serta kenyamanan dalam setiap interaksi [1] [3].

Kehadiran berbagai layanan sejenis menuntut LinkAja untuk beradaptasi dan berinovasi agar tetap relevan. Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang intuitif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, sehingga sangat penting bagi penyedia layanan fintech untuk fokus pada pengembangan UX [2]. Dengan demikian, perkembangan fintech di Indonesia tidak hanya menciptakan peluang baru bagi konsumen tetapi juga menantang perusahaan untuk terus berinovasi demi memenuhi harapan pengguna yang semakin tinggi.

Product Designer bertanggung jawab memastikan bahwa setiap elemen dalam aplikasi LinkAja dirancang dengan terstruktur, sesuai dengan kebutuhan dan

preferensi pengguna serta juga memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan. Selama periode magang di LinkAja, berbagai tugas dan proyek terkait perbaikan UX pada aplikasi konsumen LinkAja dilakukan guna meningkatkan retensi dan loyalitas pengguna, serta menarik lebih banyak pengguna baru. Selain itu, pelatihan mengenai dasar-dasar desain produk, penggunaan sistem desain yang diterapkan, serta standar-standar yang berlaku bagi Product Designer di LinkAja juga diberikan. Tugas dan proyek ini berperan penting dalam mendukung LinkAja untuk tetap kompetitif di pasar yang dinamis, sehingga terus mampu bersaing dengan para kompetitor dan memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan keuangan digital pilihan masyarakat Indonesia.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang yang dilakukan memiliki maksud sebagai berikut.

1. Mengimplementasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan, khususnya pada mata kuliah Human-Computer Interaction (HCI), yang menekankan pentingnya menciptakan antarmuka pengguna yang intuitif dan efisien berdasarkan prinsip *usability* dan *user-centered design*. Selain itu, ilmu dari mata kuliah Software Engineering & Project Management diterapkan dalam perencanaan proyek, pengelolaan tim lintas fungsi, dan pengelolaan siklus hidup produk, sebagaimana diuraikan dalam model pengembangan sistem seperti Agile Development.
2. Meningkatkan kemampuan teknis dalam membuat rancangan desain produk digital, seperti *wireframe*, *competitive analysis*, *user experience design*, *prototyping*, dan *testing*, yang merujuk pada framework Design Thinking. Selain itu, memahami pembuatan Design System yang terstruktur membantu dalam menciptakan pengalaman pengguna yang *consistent* dan *scalable*.
3. Memperluas wawasan tentang budaya dan etika kerja dalam dunia industri, sesuai dengan teori Organizational Behavior oleh Robbins & Judge, yang menekankan pentingnya komunikasi efektif, kolaborasi tim, dan pengelolaan konflik di lingkungan kerja. Selain itu, magang juga mendorong pengembangan kedisiplinan, akuntabilitas, dan tanggung jawab profesional dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Tujuan kerja magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di LinkAja sebagai Product Designer adalah perancangan UI/UX untuk aplikasi konsumen dan sistem korporasi di LinkAja (PT Fintek Karya Nusantara).

### **1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Waktu kerja magang dimulai pada tanggal 6 September 2024 dan berakhir pada tanggal 31 Desember 2024. Pelaksanaan kerja magang ini juga diawasi Kemendikbud karena penerimaan magang merdeka di LinkAja hanya melalui website Kampus Merdeka yang disediakan pemerintah. Dalam pelaksanaannya, kehadiran atau presensi di kantor atau WFO (Work From Office) sebanyak 2 kali dalam seminggu dan diperbolehkan untuk WFA (Work from Anywhere) sebanyak 3 kali. Jam kerja magang yang diterapkan di LinkAja yaitu pukul 08:00 sampai 17:00 dari hari Senin hingga Jumat. WFO berlokasi di Menara Citicon Lantai 3 di hari yang ditentukan oleh mentor.

