

ABSTRAK

Mitra Finpay merupakan aplikasi milik PT. Finnet Indonesia yang bergerak dalam bidang layanan keuangan digital dan ditujukan untuk pengelolaan bisnis terutama Usaha Menengah Kecil Mikro (UMKM). Aplikasi ini telah berjalan sejak akhir tahun 2020, telah tersedia di Play Store dan di Apps Store serta saat ini telah memiliki cukup banyak *user*. Namun, hingga saat ini pengguna aktif masih sangat kecil serta *rating* aplikasi ini masih sangat rendah dibanding kompetitornya. Selain itu dari wawancara awal dengan pengguna didapatkan informasi terkait ketidaknyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi Mitra Finpay.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hal-hal apa saja yang harus dikembangkan dalam aplikasi Mitra Finpay agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan menggunakan pendekatan metode *design thinking*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan narasumber utama dari eksternal (pengguna aplikasi Mitra Finpay) dan dari internal (pengembang aplikasi Mitra Finpay dan ahli).

Dalam penelitian ini, metode *design thinking* yang digunakan terdiri dari 5 tahapan, yaitu *emphatize*, *define*, *ideate*, *prototype* dan *test*. Pada tahapan *emphatize*, peneliti melakukan interview dengan pengguna, pengembang, dan ahli. Peneliti kemudian membuat *user journey map*, *emphaty map*, serta melakukan observasi untuk menemukan beberapa permasalahan yang ada pada aplikasi Mitra Finpay.

Pada tahapan *define*, beberapa permasalahan yang ada disusun dalam sebuah daftar prioritas. Kemudian peneliti membuat *jobs to be done*, *point of view*, dan pernyataan *how might we*. Setelah melakukan identifikasi masalah-masalah yang ada dalam ekosistem aplikasi Mitra Finpay, tahapan selanjutnya adalah mencoba menemukan gagasan baru sebagai solusi dari permasalahan yang ada melalui proses *ideate*. Pada tahapan ini, peneliti menggunakan metode *brainstorming* untuk menggali ide-ide yang dapat memecahkan permasalahan utama. Beberapa ide yang didapat kemudian dipilih yang paling sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi Mitra Finpay.

Penelitian ini menghasilkan prototipe berupa 5 fitur, yaitu fitur *onboarding*, fitur registrasi Mitra Finpay non-QRIS, fitur dan sistem verifikasi data registrasi Mitra Finpay dengan AI, fitur *dashboard* non-QRIS, dan fitur registrasi QRIS. Hasil uji *prototype* pada tahapan *test* berdasarkan *usability testing* menghasilkan skor 86 atau *acceptable*. Para narasumber memberikan feedback positif terhadap perubahan yang dikembangkan dalam prototipe yang sudah dibuat. Narasumber juga memberikan masukan yang langsung ditindaklanjuti terkait halaman *onboarding*, form kelengkapan data diri, dan tampilan *dashboard* non-QRIS.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Digitalisasi, *Design thinking*