

## ABSTRAK

Industri *payment gateway* di Indonesia saat ini sudah berkembang sangat pesat. Finpay, yang merupakan *umbrella brand* PT. Finnet Indonesia melalui salah satu produknya yaitu Finpay Payment Gateway terus berupaya untuk menjadi yang terdepan dalam industri ini. Saat ini penguasaan *market share* Finpay Payment Gateway di industri ini hanya 4%. Ini menandakan bahwa masih terdapat masalah dan kekurangan yang ada pada Finpay Payment Gateway.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi permasalahan dan kekurangan aplikasi Finpay Payment Gateway dengan menggunakan *Root Cause Analysis* (RCA) dan melakukan evaluasi model bisnis yang tepat dengan menggunakan pendekatan *Business Model Canvas* (BMC). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan strategi studi kasus. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan *interview*.

Langkah pertama dalam penelitian ini adalah mencari akar permasalahan menggunakan RCA dengan pendekatan *fishbone diagram*. Setelah itu kemudian dibuat BMC dengan *Business Model Pivot* (BMP) untuk mencari model bisnis yang tepat bagi produk Finpay Payment Gateway. Terdapat sembilan blok dalam BMC, yaitu *customer segments*, *value propositions*, *channels*, *customer relation*, *revenue streams*, *key resources*, *key activities*, *key partners*, dan *cost structure*.

Hasil penelitian berupa analisis terhadap Business Model Canvas (BMC) eksisting dari Finpay Payment Gateway menunjukkan bahwa layanan ini memiliki pondasi yang cukup kuat dalam mengelola segmen pelanggan dan menawarkan proposisi nilai yang spesifik. Namun, terdapat sejumlah area yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan daya saing di industri Payment Gateway *aggregator* yang sangat kompetitif. Finpay Payment Gateway memiliki struktur bisnis yang solid namun perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut.

Analisis RCA menunjukkan bahwa permasalahan harga, informasi produk, dan keterbatasan metode pembayaran Finpay Payment Gateway berakar pada tantangan struktural dan operasional, termasuk kebijakan dan kepatuhan terhadap regulasi, minimnya inovasi, dan proses yang kompleks. Analisis RCA menjadi dasar untuk melakukan penyesuaian terhadap BMC eksisting. Penyesuaian ini diperlukan karena tiga permasalahan utama yang teridentifikasi melalui Ishikawa diagram, yaitu harga yang tidak kompetitif, informasi produk yang kurang lengkap, dan metode pembayaran terbatas.

Kata kunci: *business model canvas*, *business model pivot*, *root cause analysis*