

ABSTRAK

Remitansi menyumbang devisa bagi Indonesia sampai dengan 9,75 miliar USD atau sekitar 145 triliun Rupiah pada tahun 2022. Jumlah transaksi remitansi di dalam negeri juga mencapai angka 42 triliun Rupiah pada tahun 2023. Besarnya potensi tersebut tidak mampu dimanfaatkan dengan baik oleh aplikasi Finpay Remittance yang hanya mampu menguasai pangsa pasar sebesar 1,90%. Hal ini juga sejalan dengan performansi Finpay Remittance selama 3 tahun terakhir yang tidak mampu mencapai target yang ditetapkan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi permasalahan utama yang dihadapi pengguna dan mengeksplorasi solusi yang tepat bagi pengguna dalam menggunakan layanan Finpay Remittance dengan pendekatan menggunakan pendekatan *design thinking*.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan strategi studi kasus. Narasumber utama merupakan pengguna Finpay Remittance yang akan diwawancarai secara mendalam untuk mengetahui sejauh mana pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan Finpay Remittance. Pendekatan *design thinking* yang digunakan akan dimulai dengan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*.

Pada tahapan *empathize*, peneliti melakukan wawancara dengan narasumber utama dan seluruh narasumber pendukung. Hasil wawancara kemudian dituangkan dalam *user journey map* dan *Empathy map* yang menggambarkan permasalahan-permasalahan yang dirasakan oleh pengguna. Pada tahapan *define*, peneliti membuat daftar prioritas permasalahan yang ada. Permasalahan yang ada disusun secara sistematis sesuai dengan skala prioritasnya. Peneliti kemudian membuat *jobs to be done*, *point of view* dan pernyataan *how might we*.

Pada tahapan *ideate*, peneliti melakukan *forum group discussion* dengan seluruh narasumber yang terlibat dalam proses pengembangan layanan Finpay Remittance. Proses *ideation* menggunakan metode *brainstorming*. Keseluruhan ide yang didapatkan dari hasil *brainstorming* kemudian dipilih menggunakan metode dot voting. Hasil dot voting dikonfirmasi kepada pengguna untuk menjadi tolak ukur pembuatan prototipe.

Prototipe berupa *mockup* dibuat menggunakan aplikasi Figma. Prototipe kemudian diuji coba kepada pengguna melalui kuesioner. Hasil kuesioner *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan skor 85,5 yang berarti prototipe diterima dengan baik. Pengguna juga memberikan umpan balik yang positif terhadap prototipe yang sudah dibuat.

Kata kunci: Remitansi, *Design Thinking*, Pengalaman Pengguna, *User Interface*, *System Usability Score*