

ABSTRAK

Finpay Link yang dikembangkan PT Finnet Indonesia merupakan sebuah link alamat web atau URL unik yang dihasilkan oleh sistem produk Finpay Payment Gateway untuk memfasilitasi transaksi pembayaran yang dapat ditempelkan di aplikasi *email*, *Short Message Service* (SMS) ataupun *Chat Messenger* seperti WhatsApp. Produk ini dimaksudkan dapat memberi kemudahan UMKM dalam bertransaksi terutama dalam hal pembayaran di sisi pelanggannya, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi pendapatan yang signifikan bagi perusahaan atas banyaknya transaksi yang terjadi pada bisnis UMKM.

Sejak tahun 2019, Finpay Link masih belum dapat memberikan kontribusi pendapatan seperti yang diharapkan perusahaan. Sehingga dirasa perlu untuk segera dilakukan inovasi produk baru yang berangkat dari keberadaan Finpay Link. Di sisi lain, adopsi teknologi media sosial WhatsApp di masyarakat Indonesia cukup dominan tergambarkan dengan persentase pengguna aktifnya sebesar 90,9% dari seluruh pengguna aktif media sosial di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan aplikasi berbasis WhatsApp dengan pendekatan *design thinking* yang ditujukan untuk pelaku usaha UMKM yang diharapkan dapat menghasilkan jumlah transaksi bisnis UMKM yang besar sehingga akan memberikan kontribusi *revenue* yang signifikan. Penelitian ini merupakan studi kasus dengan pendekatan penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan melalui tahapan observasi dan *in-depth interview*.

Hasil penelitian ini berupa rancangan fitur baru berbasis media sosial WhatsApp yang dapat digunakan pelaku usaha UMKM dalam menunjang aktivitas usahanya. Fitur yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah proses pembayaran dan pelacakan riwayat transaksi. Pengujian terhadap prototipe yang sudah dibuat dilakukan menggunakan *System Usability Score* (SUS). Hasil pengujian menunjukkan nilai 89,5 yang masuk dalam kategori *acceptable* dan *excellence*. Seluruh narasumber pengguna juga memberikan respon serta *feedback* yang positif terhadap inovasi proses pembayaran dan pelacakan transaksi melalui WhatsApp.

Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu, sehingga fitur yang dikembangkan masih belum mampu memecahkan semua permasalahan yang pengguna rasakan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki kekurangan yang ada pada penelitian ini. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya terutama pada penerapan metode *design thinking* dalam pengembangan aplikasi bisnis.

Kata Kunci: Finpay Link, UMKM, *Design Thinking*, Inovasi Produk, WhatsApp