

## ABSTRACT

### INVESTMENT TOUCHPOINT DEVELOPMENT AS AN OMNICHANNEL STRATEGY FOR MICROFINANCE INSTITUTION

By

Chaliza Aziz

19/444305/PA/19367

The financial sector is experiencing a significant transformation driven by digital technologies that redefine access to and delivery of financial services. From savings to loan management, mobile applications have become vital tools for engaging with today's digitally inclined populations. This study explores the development of a mobile application specifically designed for cooperatives, with the potential to be adapted for microfinance institutions (MFIs). Targeting Millennials and Generation Z, the application integrates essential financial features into a streamlined platform that promotes accessibility and user convenience.

The development process follows Waterfall Software Development Lifecycle enriched by surveys, case studies, and extensive literature reviews. Technically developed using Kotlin for Android, with Laravel employed as the back-end framework to handle data management and API integration. Secure payment transactions are facilitated through Midtrans, which supports e-wallets and bank transfers. The design incorporates a responsive user interface to ensure consistency across devices and includes administrative functionalities accessible through a dedicated back-office panel. Key features, such as loyalty programs, deposit processing, and real-time notifications, are implemented to enhance usability while maintaining operational efficiency.

User testing among target demographics has demonstrated strong acceptance of the application. Both Blackbox Testing and user evaluations yielded successful outcomes, with all test scenarios achieving a 100% success rate. A pre-development survey involving 35 respondents was followed up with deep dive interview on 6 individuals, who confirmed successful execution of all scenarios and provided a 100% approval rating for the application's concept and usability. These results highlight the intuitive design and practicality of the application, meeting the expectations of a digitally active audience.

**Keyword** : Omnichannel Strategy, Cooperatives, Mobile Application Developments, Investment Touchpoints

## ABSTRAK

### INVESTMENT TOUCHPOINT DEVELOPMENT AS AN OMNICHANNEL STRATEGY FOR MICROFINANCE INSTITUTION

Oleh

Chaliza Aziz

19/444305/PA/19367

Sektor keuangan sedang mengalami perubahan besar yang dipicu oleh kemajuan teknologi digital. Teknologi ini telah mengubah cara masyarakat mengakses dan menggunakan layanan keuangan, mulai dari menabung hingga mengelola pinjaman. Aplikasi seluler kini menjadi alat utama untuk memenuhi kebutuhan generasi yang semakin melek digital. Penelitian ini berfokus pada pengembangan aplikasi seluler yang dirancang khusus untuk koperasi, dengan potensi untuk diadaptasi oleh lembaga keuangan mikro (LKM). Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan generasi Milenial dan Z dengan mengintegrasikan berbagai fitur keuangan penting dalam satu platform yang mudah diakses dan nyaman digunakan.

Proses pengembangan mengikuti pendekatan *Waterfall Software Development Lifecycle*, didukung survei, studi kasus, dan tinjauan literatur mendalam. Aplikasi ini dibangun menggunakan Kotlin untuk Android, dengan Laravel sebagai back-end untuk mengelola data dan integrasi API. Transaksi pembayaran aman dikelola melalui Midtrans yang mendukung e-wallet dan transfer bank. Antarmuka responsif dirancang untuk konsistensi lintas perangkat, dengan panel back-office khusus untuk pengelolaan administratif. Fitur utama seperti program loyalitas, pengelolaan deposito, dan notifikasi real-time diimplementasikan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dan efisiensi operasional.

Hasil uji coba pada pengguna dari segmen yang menjadi target menunjukkan penerimaan yang sangat positif terhadap aplikasi ini. Pengujian Blackbox dan evaluasi pengguna menunjukkan tingkat keberhasilan 100% pada semua skenario pengujian. Survei pra-pengembangan yang melibatkan 35 responden diikuti oleh wawancara mendalam dengan 6 individu, yang mengonfirmasi keberhasilan implementasi dan memberikan tingkat kepuasan penuh terhadap konsep dan kegunaan aplikasi ini. Temuan ini menegaskan bahwa desain yang intuitif dan praktis dari aplikasi ini berhasil memenuhi kebutuhan dan ekspektasi audiens digital saat ini.

**Keyword :** Strategi Omnichannel, Koperasi, Pengembangan Aplikasi Mobile, Touchpoint Investasi