

## ABSTRAK

Tutuo merupakan startup karya mahasiswa Telkom University dengan layanan yang dapat diakses melalui *website*, tetapi saat ini Tutuo belum dapat diakses sepenuhnya karena masih dalam proses penyempurnaan dan validasi. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh Tutuo yaitu kesulitan untuk membentuk *value map* dan *customer profile*. Permasalahan ini membuat Tutuo sulit untuk berkembang, selain itu juga menjadi tantangan yang mendorong untuk mengetahui lebih jauh permasalahan utama baik yang dialami Tutuo maupun mahasiswa yang kesulitan memahami suatu matakuliah di era pandemi ini.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana profil konsumen *startup* bimbingan belajar *online* TUTUO dan mengetahui bagaimana nilai manfaat yang diharapkan oleh konsumen *startup* bimbingan belajar *online* TUTUO.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan fenomena penelitian ini diteliti menggunakan metode studi kasus. Teknik pengambilan data penelitian ini dengan cara wawancara secara mendalam, observasi, dan pengumpulan data sekunder. Narasumber yang terlibat yaitu mahasiswa dan *founder* Tutuo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer profile* terdiri dari *Customer jobs* yaitu pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif prodi MBTI FEB, Prodi Administrasi Bisnis FKB, Ilmu Komunikasi FKB Universitas Telkom yang memiliki keaktifan kegiatan organisasi maupun UKM, *Pain* yang dialami oleh mahasiswa sebagai konsumen TUTUO adalah dirasakan rasa bosan akibat monotonnya metode pembelajaran, mahasiswa menjadi pasif, kurang kreatif dan produktif dan *Gain* yang menjadi kesenangan mahasiswa sebagai konsumen yaitu menginginkan adanya bentuk pembelajaran yang baru disertai dengan adanya keinginan untuk melakukan pembelajaran secara mandiri, komunikasi untuk mencapai tujuan dari dalam dirinya, menginginkan adanya bentuk pembelajaran bimbingan *online* dari tempat lain. Kemudian *Value Map* terdiri dari *Products and Service* Tutuo yaitu *platform* bimbingan *Online* Tutuo yang menyediakan kebebasan bagi para Mahasiswa untuk memilih Pengajarnya sebagai solusi untuk menyelesaikan masalah mereka, memberikan fitur *video Tutorial*, juga memberikan jasa pembelajaran praktikum, *Pain Relievers* Tutuo yaitu mengidentifikasi jadwal ujian dari sasaran yang dituju menjadi sebuah solusi dari permasalahan Mahasiswa mereka mengidentifikasi dari Demand yang mungkin akan terjadi seiring dengan kalender akademik dan *Gain Creator* Tutuo yaitu dari segi cara menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen, cara yang mereka lakukan adalah dengan melakukan *screening question*.

**Kata kunci:** *Value proposition design, Startup, Pendidikan, Value Map, Customer Profile.*