

ABSTRAK

Banyak orang yang awam dengan peralatan komputer dan laptop termasuk istilah-istilah teknis yang digunakan padahal komputer merupakan alat yang sehari-hari digunakan oleh masyarakat tertentu dalam aktivitasnya sehari-hari. Bila permasalahan mulai muncul pada laptop, biasanya penggunaannya tidak mengerti apa yang harus dilakukan sehingga beberapa orang malas untuk ke tempat *service* dan lebih memilih untuk tetap menggunakan laptop di tengah aktivitasnya walaupun sedikit merasa tidak nyaman dengan kerusakan laptop yang sedang terjadi. ServEasy adalah *startup* yang mengusung inovasi sebuah aplikasi penghubung jasa reparasi komputer dan laptop dengan pelanggan. ServEasy didirikan pada 31 Maret 2021 dan di bawah naungan program kampus merdeka belajar yakni *Wrap Entrepreneurship* di Bandung *Techno Park* Bandung, Jawa Barat.

Tujuan dari penelitian ini adalah apakah ada kesesuaian antara *Value Map* dengan *Customer Profile* yang dimiliki oleh *Startup* ServEasy, sehingga akan menghasilkan perancangan *value proposition* bagi ServEasy agar dapat mengetahui apa yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pasar.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif bersifat deskriptif. Analisis yang dilakukan melibatkan tahap wawancara semi terstruktur dan menggunakan kategori *customer profile*. Pengumpulan data primer menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah *customer profile* dari ServEasy, berdasarkan hal yang dilakukan konsumen dalam menggunakan jasa *service* komputer dan laptop, hal yang mengganggu konsumen ketika menggunakan jasa *service* komputer dan laptop, dan hal-hal yang diharapkan konsumen dalam jasa *service* komputer dan laptopnya.

Saran bagi *startup* di bidang jasa reparasi komputer dan laptop ada pada *sub product* dan *services* untuk dilengkapi bagi nilai ideal *startup* di bidang jasa reparasi komputer dan laptop. Dan saran bagi peneliti selanjutnya *value map* dan *customer profile* dapat dikembangkan dengan *customer segment* yang berbeda dari penelitian ini.

Kata Kunci: ServEasy, *Value Proposition Canvas*, *customer profile*, *value map*