

## ABSTRAK

Startup digital di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan yang pesat, namun banyak yang gagal karena tidak mampu menawarkan solusi yang tepat sesuai kebutuhan pasar. Antria adalah sebuah startup yang bergerak di bidang digitalisasi sistem antrean, hadir untuk mengatasi permasalahan antrean konvensional yang seringkali memakan waktu dan tidak efisien. Permasalahan ini menjadi latar belakang bagi penelitian yang bertujuan untuk merancang proposisi nilai yang tepat bagi Antria agar mampu bersaing dan memenuhi kebutuhan pelanggan di pasar digital.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merancang proposisi nilai pada Antria menggunakan pendekatan *Value Proposition Design*. Proses ini dilakukan dengan mengidentifikasi profil pelanggan (*customer profile*) dan peta nilai (*value map*) guna menemukan kesesuaian antara nilai yang ditawarkan oleh Antria dengan kebutuhan pelanggan. Dalam penelitian ini, dilakukan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan segmen pelanggan Antria.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data yang terkumpul dianalisis untuk mengidentifikasi pekerjaan pelanggan (*customer jobs*), keluhan pelanggan (*pains*), serta manfaat yang diharapkan (*gains*). Wawancara dilakukan untuk mendapatkan pandangan langsung dari pengguna mengenai pengalaman dalam mengantre di restoran dan kebutuhan apa yang belum terpenuhi oleh sistem antrean tradisional.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelanggan Antria memiliki kebutuhan utama untuk mengurangi waktu tunggu dan mencari pengalaman antrean yang lebih nyaman serta fleksibel. Antria berhasil menyediakan solusi dengan fitur notifikasi waktu tunggu secara real-time dan layanan berbasis aplikasi yang memungkinkan pelanggan untuk mengantre secara virtual. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara proposisi nilai yang ditawarkan oleh Antria dengan kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini memberikan kontribusi dengan menawarkan rekomendasi untuk peningkatan proposisi nilai Antria agar lebih relevan dengan kebutuhan pasar. Penerapan *Value Proposition Design* memungkinkan startup seperti Antria untuk terus berinovasi dan menyesuaikan penawaran sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Penelitian ini juga menyarankan agar Antria terus melakukan validasi terhadap fitur-fitur baru untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing di pasar yang kompetitif.

Kata Kunci: *value proposition design, startup, digitalisasi antrean, proposisi nilai*