

HAIREALTH: PLATFORM DIGITAL BERBASIS APLIKASI PENYEDIA LAYANAN KONSULTASI KESEHATAN RAMBUT

SHELLA NABILA PUTRI



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Hairealth: Platform Digital Berbasis Aplikasi Penyedia Layanan Konsultasi Kesehatan Rambut” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, April 2021

Shella Nabila Putri
K14170017

* Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerjasama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerja sama yang terkait

ABSTRAK

SHELLA NABILA PUTRI. Hairealth: Platform Digital Berbasis Aplikasi Penyedia Layanan Konsultasi Kesehatan Rambut. Dibimbing oleh RIZAL SYARIEF dan NYAYU LATHIFAH TIRDASARI.

Permasalahan kesehatan rambut menjadi masalah utama dan menjadi hal yang mengkhawatirkan di Indonesia. Sulitnya menemukan pakar kesehatan rambut yang berlisensi dan berpengalaman, menyebabkan sebagian orang mengatasi permasalahan rambut secara mandiri dengan menggunakan produk *hairecare*. Ketepatan dalam mengatasi permasalahan kesehatan rambut merupakan komponen penting dalam pemilihan penggunaan produk *hairecare*. Ide bisnis Hairealth berupa aplikasi layanan konsultasi kesehatan rambut diciptakan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi, mengkaji solusi yang tepat, dan merancang model bisnis yang sesuai untuk aplikasi Hairealth. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan *customer discovery*. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat delapan masalah yang dirasakan konsumen dalam mengatasi permasalahan kesehatan rambut dan solusi dari Hairealth yaitu berupa enam fitur aplikasi yang dirumuskan berdasarkan kebutuhan konsumen. Model bisnis terverifikasi berdasarkan tiga aspek yaitu kesesuaian produk dengan pasar, pelanggan dan cara menggapainya, serta cara perusahaan menghasilkan uang yang diimplementasikan dalam fitur-fitur yang ada.

Kata kunci: *customer discovery*, *hair care*, kesehatan rambut, model bisnis, platform digital

ABSTRACT

SHELLA NABILA PUTRI. Hairealth: Digital Platform Based for Hair Health Consultation Services Application. Supervised by RIZAL SYARIEF and NYAYU LATHIFAH TIRDASARI.

Issue of hair health is a major concern for people in Indonesia. The difficulty of finding licensed and experienced hair health experts has led some people to self- solve their hair problems by using *hairecare* products. The accuracy in overcoming hair health problems are an important components to choose hair care products. The Hairealth business idea in a form of a hair health consultation services application was created to solve this problem. This research aims to analyze the problems faced, study the right solutions, and design a suitable business model for Hairealth applications. This research was conducted using a qualitative descriptive method with a customer discovery approach. Based on the research results, there are eight problems that the consumers feel in overcoming hair health problems, and the solution from Hairealth is in a form of six application features that are formulated based on consumer needs. The business model is verified based on three aspects such as the suitability of the product to the market, the customer and how to reach it, and the way the company makes money that implemented into the application.

Keywords: *customer discovery*, *hair care*, *hair health*, *business model*, *digital platform*



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2021
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

* Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerjasama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerja sama yang terkait



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

HAIREALTH: PLATFORM DIGITAL BERBASIS APLIKASI PENYEDIA LAYANAN KONSULTASI KESEHATAN RAMBUT

SHELLA NABILA PUTRI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Siti Jahroh, BSc, MSc
- 2 Agustina Widi Palupiningrum, SE, MM



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



**Judul Skripsi : Hairealth: Platform Digital Berbasis Aplikasi Penyedia Layanan
Konsultasi Kesehatan Rambut**

Nama : Shella Nabila Putri
NIM : K14170017

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Rizal Syarief, Prof. Dr. Ir. DESS



Pembimbing 2:
Nyayu Lathifah Tirdasari, SE, MSM



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Ir. Hartoyo, M. Sc
NIP 19630714 198703 1 002



Tanggal Ujian:
13 April 2021

Tanggal Lulus:
13 April 2021

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan November 2020 sampai bulan Februari 2021 ini ialah Pentingnya Melakukan Perawatan Kesehatan Rambut, dengan judul “Hairealth: Platform Digital Berbasis Aplikasi Penyedia Layanan Konsultasi Kesehatan Rambut”.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Rinta Novita, Ayah Ir. Okke Oktianto, Adella, Farrel dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan serta doa terbaik kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Rizal Syarief DESS dan Ibu Nyayu Lathifah Tirdasari, SE, MSM selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberi ilmu, membimbing penulis dan banyak memberi saran dalam penelitian ini.
3. Teman seperjuangan kuliah Alifia Bunga, Nadia Kencana, Safa Raisa dan Sita Permata atas bantuannya dalam penyelesaian penelitian ini.
4. Falah Adzimy yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama masa penelitian.
5. Teman – teman Sekolah Bisnis angkatan 54 yang senantiasa kebersamai dan mendukung dalam penyelesaian penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, April 2021

Shella Nabila Putri



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

I	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	4
1.3	Tujuan	4
1.4	Manfaat	4
1.5	Ruang Lingkup	4
II	TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1	<i>Business Model Canvas</i>	6
2.2	<i>Customer Discovery</i>	7
2.3	<i>E-Commerce</i>	8
2.4	Kesehatan Rambut	8
2.5	Kajian Penelitian Terdahulu	9
III	METODE	12
3.1	Waktu dan Tempat	12
3.2	Tahapan Penelitian	12
3.3	Kerangka Penelitian	13
3.4	Metode Penentuan Responden	14
3.5	Jenis dan Sumber Data	14
IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1	Perancangan Hipotesis Awal	16
4.2	Pengujian Masalah	20
4.3	Pengujian Solusi	25
4.4	Gambaran Umum Hairealth	27
4.5	Proses Bisnis Hairealth	29
4.6	Hasil Uji Solusi	30
4.7	Saran dan Tanggapan terkait Aplikasi Hairealth	38
4.8	Verifikasi Model Bisnis	39
V	SIMPULAN DAN SARAN	43
5.1	Simpulan	43
5.2	Saran	43
	DAFTAR PUSTAKA	44
	LAMPIRAN	46
	RIWAYAT HIDUP	55

DAFTAR TABEL

1	Jenis dan sumber data	14
2	Karakteristik responden pengguna produk perawatan rambut	21
3	<i>Ranking</i> masalah konsumen berdasarkan jumlah persentasi terbesar	25
4	<i>Business model canvas improvements</i>	26
5	Saran dan tanggapan responden	39
6	Kesesuaian produk dengan pasar	40

DAFTAR GAMBAR

1	Pendapatan pasar perawatan rambut halal Indonesia (US\$)	1
2	Pertumbuhan <i>e-commerce</i> tahun 2018 di dunia	3
3	<i>Customer development process</i>	7
4	Kerangka penelitian konseptual	13
5	Hipotesis awal BMC 0	16
6	Permasalahan konsumen dalam menemukan pakar kesehatan rambut	22
7	Permasalahan konsumen dalam menemukan pakar kesehatan rambut	23
8	Permasalahan konsumen dalam menemukan produk <i>haircare</i> yang sudah terverifikasi	23
9	Permasalahan yang dialami konsumen saat membeli produk <i>haircare</i>	24
10	Kesesuaian aplikasi <i>Hairealth</i> sebagai solusi	30
11	Kesesuaian aplikasi <i>Hairealth</i> sebagai solusi	31
12	Kesesuaian fitur <i>credentials profile</i> dalam meningkatkan <i>convenience</i>	31
13	Kesesuaian fitur <i>ingredients</i> sebagai solusi kurangnya transparansi produk kesehatan rambut	32
14	Kesesuaian fitur <i>visit professionals</i> dalam melakukan konsultasi secara langsung	32
15	Kesesuaian fitur <i>subscription</i> sebagai solusi dari terjadinya kehabisan produk kesehatan rambut	33
16	Kesesuaian fitur <i>subscription</i> sebagai solusi dari harga produk mahal	33
17	Kesesuaian aplikasi <i>Hairealth</i> sebagai sarana konsultasi permasalahan rambut	34
18	Kesesuaian <i>mobile-apps-commerce</i> sebagai <i>channels</i>	34
19	Kesesuaian <i>digital darketing</i> sebagai <i>channels</i>	35
20	Kesesuaian <i>call center</i> 24 jam sebagai <i>channels</i>	35
21	Kesesuaian <i>endorsement</i> sebagai <i>customer relationships</i>	36
22	Kesesuaian <i>personal communication</i> sebagai <i>customer relationships</i>	36
23	Kesesuaian fitur <i>review</i> dan <i>rating</i> sebagai <i>customer relationships</i>	37
24	Kesesuaian fitur jurnal dan artikel sebagai <i>customer relationships</i>	37
25	Kesesuaian <i>word of mouth</i> sebagai <i>customer relationships</i>	38
26	<i>Business Model Canvas</i> terverifikasi (BMC 1)	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Panduan untuk identifikasi masalah	47
2	Lampiran 2 Panduan untuk pengujian solusi	50
3	Lampiran 3 Tampilan <i>prototype</i> Hairealth	53

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.