

Mr. Tecies: *PLATFROM* PENYEDIA JASA SERVIS LAPTOP

AUFA RAFII' HADIBRATA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- 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 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.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA¹

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul *Mr. Tecies: Platfrom* Penyedia Jasa Servis Laptop 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, Januari 2025

Aufa Rafii' Hadibrata
K141800076

¹ Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerjasama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerjasama yang terkait



@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.

ABSTRAK

AUFA RAFII' HADIBRATA. *Mr.Tecies*: PLATFROM PENYEDIA JASA SERVIS LAPTOP.Dibimbing oleh RETNANINGSIH dan FEBRIANTINA DEWI.

Peningkatan penggunaan laptop di Indonesia telah menjadi fenomena yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, sehingga meningkatkan kebutuhan akan layanan servis. Kendala yang dihadapi konsumen lapangan yang membuat konsumen enggan untuk melakukan servis antara lain: harga yang servis yang cenderung mahal, kendala waktu dan jarak ke tempat servis. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dalam layanan servis laptop dengan merancang model bisnis yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut. Metode penelitian dilakukan melalui pendekatan *customer discovery* dan *Lean Canvas*, perancangan *MVP prototype*, serta verifikasi menggunakan *UEQ* (*User Experience Questionnaire*). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dirumuskan Aplikasi *Mr. Tecies* yang memiliki keunggulan fitur, yaitu, harga servis yang terintegrasi, layanan konsultasi online, pemesanan suku cadang, peta lokasi tempat servis terdekat, pilihan teknisi profesional sesuai *rating*, dan teknisi layanan di tempat.

Kata kunci: *Customer Discovery*, *Lean Canvas*, Model Bisnis, *Platform Digital*, Servis Laptop

ABSTRACT

AUFA RAFII' HADIBRATA *Mr.Tecies*: LAPTOP SERVICE PROVIDER . Supervised by RETNANINGSIH dan FEBRIANTINA DEWI.

The increase in laptop usage in Indonesia has been a significant phenomenon in recent years, increasing the need for servicing. Constraints faced by consumers in the field that make consumers reluctant to service include: the price of servicing which tends to be expensive, time constraints and distance to the service place. This research aims to identify the problems faced by consumers in laptop service by designing the right business model to overcome these problems. The research method is carried out through a customer discovery approach and *Lean Canvas*, *MVP prototype* design, and verification using *UEQ* (*User Experience Questionnaire*). Based on the results of the research that has been carried out, the *Mr. Tecies* Application is formulated which has superior features, namely, integrated service prices, online consultation services, spare parts ordering, location map of the nearest service location, choice of professional technicians according to rating, and on-site service technicians.

Keywords: Business Model, Customer Discovery, Digital Platform, Laptop Service *Lean Canvas*



@Hak cipta milik IPB University

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
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.

- 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.

Mr. Tecies: PLATFROM PENYEDIA JASA SERVIS LAPTOP

AUFA RAFII' HADIBRATA

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

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

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 University

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M.
2. Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si.

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.

Judul Skripsi : *Mr. Tecies: Platfrom* Pernyedia Jasa Servis Laptop
Nama : Aufa Rafii' Hadibrata
NIM : K14180076

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Ir. Retnaningsih, M.Si.



Pembimbing 2:
Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Bisnis
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian: 16 Desember 2024

Tanggal Lulus : 15 Januari 2025



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya serta tuntunan dan kekuatan yang dilimpahkannya dalam skripsi yang berjudul “*Mr. Tecies : Platform Pernyataan Jasa Servis Laptop*” Karya ilmiah ini juga dapat terselesaikan dengan baik. Karya Ilmiah ini juga tidak luput dari dukungan dan doa dari berbagai pihak. Sebagai penghormatan dan ucapan terimakasih kepada :

1. Dosen Pembimbing skripsi Ir. Retnaningsih, M.Si., dan Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc. yang memberi masukan dan arahan selama penelitian dan penulisan karya ilmiah ini.
2. Dosen Pembimbing proposal Adhitya Rahmana, S.Pt., M.M. yang memberi masukan dan arahan selama penelitian dan penulisan karya ilmiah ini.
3. Dosen moderator presentasi Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M. yang memandu dan memberi masukan pada penulisan karya ilmiah ini.
4. Dosen Penguji Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M. dan Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si. dosen yang telah memberi masukan dan saran untuk karya ilmiah ini.
5. Orang Tua yang disayangi Almarhum Bapak Rully Koswara A.Md. dan Ibu Milawati, Serta adik-adik penulis Faris Raihan dan Reihan Ghifari, beserta keluarga besar yang memotivasi, nasihat dan doa kepada penulis
6. Beasiswa LAZ Al-Hurriyah IPB yang membantu saya mengembangkan potensi dan mengembangkan bakat di Kampus pertanian terbaik.
7. Keluarga Besar IPB University khususnya Sekolah Bisnis IPB, kakak dan adik tingkat, dosen, *staff*, dan alumni. serta teman teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang berjuang bersama di dalam kehidupan kampus.
8. Deo Pratama, Faried Ikhwan, Aji Prakosa, Ardhito Maulana, Rizki Okky dan Aurelia Sherissa, dan segenap teman teman Discord, dan SB55 di Cabang Discord.
9. Seluruh Responden Peneliti yang membantu memberikan kritik dan saran untuk rancangan ide peneliti, sehingga dapat terselesaikan tepat waktu.
10. Semua pihak yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung yang mendukung penelitian.

Peneliti berharap karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca untuk memajukan ilmu pengetahuan. Untuk kecerdasan kehidupan bangsa dan negara

Bogor, Januari 2025

Aufa Rafii' Hadibrata

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Digital Platform</i>	6
2.2 <i>Marketplace</i>	6
2.3 <i>Business Model Lean Canvas</i>	6
2.4 <i>Customer Discovery</i>	7
2.5 <i>User Experience</i>	8
2.6 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	8
III METODE PENELITIAN	10
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
3.2 Jenis, Sumber, dan Cara Pengumpulan data	10
3.3 Teknik Penentuan Responden	10
3.4 Teknik Pengolahan, dan Analisis Data	11
3.5 Tahapan Penelitian	11
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	14
4.1 Identifikasi Masalah Konsumen Servis Laptop	14
4.2 Perancangan Model Bisnis	21
4.3 Perancangan MVP Prototipe	24
V SIMPULAN DAN SARAN	32
5.1 Simpulan	32
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	35
RIWAYAT HIDUP	41



DAFTAR GAMBAR

1	<i>Lean canvas</i>	7
2	Tahapan penelitian	12
3	Jumlah pengguna laptop merek tertentu	15
4	Jumlah pengguna laptop merek tertentu	16
5	Alur bisnis <i>Mr. Tecies</i>	19
6	Lean canvas 0	21
7	<i>Lean canvas 1</i>	23
8	<i>Prototype</i> Lean Canvas 1	24
9	Fitur rincian harga dan pemesanan suku cadang	25
10	Fitur <i>rating</i> teknisi	26
11	Fitur lokasi terdekat	26
12	Konsultasi <i>online</i>	27
13	<i>Benchmarking UEQ</i>	28
14	Lean Canvas 2	29
15	Finalisasi hasil prototipe	30
16	Fitur Notifikasi <i>Tracking</i>	30

DAFTAR TABEL

1	Distribusi kendala berdasarkan lama pemakaian	1
2	Perbandingan fitur layanan <i>platform</i> servis laptop resmi	3
3	Jenis, sumber dan cara pengumpulan data	10
4	Distribusi responden berdasarkan karakteristik	14
5	Distribusi responden berdasarkan jenis kerusakan	15
6	Distribusi responden yang memilih tempat servis resmi	16
7	Distribusi responden yang tidak memilih tempat servis resmi	16
8	Distribusi responden yang memilih tempat servis umum	17
9	Distribusi responden yang tidak memilih tempat servis umum	17
10	Distribusi fitur yang diharapkan pengguna	22
11	Distribusi rentang harga servis rutin	22
12	Distribusi permasalahan dan fitur yang ditawarkan	24
13	Distribusi kesesuaian fitur yang diinginkan responden	28

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisoner Pengujian Masalah Pengguna Jasa Servis Laptop	36
2	Kuisoner Pengujian Solusi Pengguna Jasa Servis Laptop	40