



PERANCANGAN BISNIS BENGKELIN: PLATFORM LAYANAN BENGKEL ONLINE MELALUI CUSTOMER DISCOVERY

DEDI ANDREAN SAH



**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 CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Perancangan Bisnis Bengkelin: *Platform Layanan Bengkel Online* melalui *Customer Discovery*” 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, Agustus 2025

Dedi Andrean Sah
K1401211035



ABSTRAK

DEDI ANDREAN SAH. Perancangan Bisnis Bengkelin: *Platform Layanan Bengkel Online Melalui Customer Discovery*. Dibimbing oleh SITI JAHROH dan RADEN DIKKY INDRAWAN.

Layanan servis kendaraan bermotor di Indonesia, khususnya kendaraan roda dua, masih menghadapi berbagai tantangan seperti ketidakjelasan estimasi biaya, antrian panjang, dan kesulitan menemukan bengkel terpercaya. Penelitian ini bertujuan untuk merancang solusi digital berupa aplikasi Bengkelin, dengan menganalisis permasalahan pengguna, menyusun solusi fitur, membangun *prototype* aplikasi, dan memverifikasi model bisnisnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini mencakup tahapan *customer discovery*, penyusunan *Business Model Canvas*, pengembangan *wireframe* dan *high-fidelity prototype*, serta pengujian solusi melalui kuesioner terhadap 25 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur-fitur Bengkelin seperti pencarian bengkel terdekat berbasis lokasi, estimasi biaya transparan, *home Service*, *store Service*, *emergency Service* dan chat dengan bengkel telah menjawab permasalahan utama pengguna. Model bisnis Bengkelin juga telah terverifikasi melalui tiga aspek: kesesuaian produk dengan pasar, cara menjangkau pelanggan, dan potensi pendapatan melalui langganan premium dan mitra bengkel. Bengkelin berpotensi dikembangkan lebih lanjut menjadi solusi berbasis digital yang efektif dan efisien dalam layanan servis kendaraan.

Kata kunci: Aplikasi digital, Layanan servis, Model bisnis, *Prototype*

ABSTRACT

DEDI ANDREAN SAH. Business Design of Bengkelin: An Online Workshop Service Platform Through Customer Discovery. Supervised by SITI JAHROH and RADEN DIKKY INDRAWAN.

Motorcycle maintenance services in Indonesia still face several issues, including unclear service cost estimates, long queues, and difficulty in finding trustworthy repair shops. This study aims to design a digital solution in the form of the Bengkelin application by analyzing user pain points, proposing feature-based solutions, developing an application prototype, and verifying its business model. The research method includes customer discovery stages, formulation of a Business Model Canvas, development of wireframes and high-fidelity prototypes, and solution testing through questionnaires distributed to 25 respondents. The results show that Bengkelin's features, such as location-based repair shop search, transparent service cost estimation, home service, store service, emergency service and direct chat with workshops, address the key problems faced by users. The business model of Bengkelin has also been validated through three aspects: product-market fit, customer outreach strategy, and revenue potential via premium subscriptions and partner workshops. Bengkelin holds strong potential to be further developed into an effective and efficient digital solution for vehicle service needs.

Keywords: Business model, Digital application, Prototype, Service 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 20XX¹
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.



PERANCANGAN BISNIS BENGKELIN: *PLATFORM* LAYANAN BENGKEL ONLINE MELALUI *CUSTOMER DISCOVERY*

DEDI ANDREAN SAH

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 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.

Penguji pada ujian Skripsi:

1. Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M.
2. Ir. Retnaningsih, M.Si.



@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.



Judul Skripsi : Perancangan Bisnis Bengkelin: *Platform* Layanan Bengkel Online melalui *Customer Discovery*

Nama : Dedi Andrean Sah

NIM : K1401211035

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.



Pembimbing 2:

Dr. Raden Dikky Indrawan, S.P., M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP 197711262008122001

Tanggal Ujian:
7 Juli 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Maret 2025 sampai bulan Juli 2025 ini ialah Perancangan Bisnis Bengkelin: *Platform* Layanan Bengkel Online melalui *Customer discovery*

Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc. dan Dr. Raden Dikky Indrawan, S.P., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan dan pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada dosen penguji, Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M. dan Ir. Retnaningsih, M.Si., atas waktu, perhatian, dan evaluasi yang konstruktif selama proses ujian tugas akhir. Masukan yang diberikan telah membantu penulis dalam menyempurnakan penelitian ini menjadi lebih baik.

Penulis juga menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh tenaga pendidik di Sekolah Bisnis IPB University yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan inspirasi selama masa perkuliahan. Dedikasi dan komitmen para dosen dalam mendidik telah memberikan bekal yang sangat berarti dalam perjalanan akademik penulis.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Maryono dan Ibu Waginah, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, motivasi, dan doa dalam setiap langkah perjuangan akademik ini. Tak lupa, penulis juga menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada Kakak Toni Sanjaya dan Adik Elsa Hermawati atas dukungan moril, semangat, serta kasih sayang yang selalu menyertai. Penulis juga sangat berterima kasih kepada seluruh teman-teman seperjuangan di Sekolah Bisnis IPB University atas kebersamaan yang penuh makna, semangat kolaborasi, serta diskusi-diskusi yang membangun. Seluruh momen suka dan duka yang telah dilalui bersama menjadi bagian tak terpisahkan dari perjalanan studi ini, serta akan selalu menjadi kenangan yang berharga dalam perjalanan hidup penulis.

Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan berkontribusi dalam pengembangan layanan serta peningkatan kualitas kepuasan pelanggan di bidang digital, khususnya pada Bengkelin.

Bogor, Agustus 2025

Dedi Andrean Sah



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Bengkel Otomotif	6
2.2 Platform Digital	7
2.3 Customer Development	8
2.4 Business Model Canvas	9
2.5 Kerangka Pemikiran	10
III METODE	12
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	12
3.2 Jenis dan Sumber Data	12
3.3 Teknik Pengumpulan Responden	14
3.4 Tahapan Penelitian	14
3.5 Metode Pengembangan <i>Prototype Market-Ready</i>	17
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1 Perumusan Hipotesis Awal <i>Business Model Canvas</i>	18
4.2 Pengujian Masalah	23
4.3 Initial Prototyping	36
4.4 Pengujian Solusi	40
4.5 Pengujian <i>Prototype Market-Ready</i> Bengkelin	44
4.6 Verifikasi Model Bisnis	45
V SIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Simpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	53
RIWAYAT HIDUP	68



DAFTAR TABEL

1	Distribusi kendaraan bermotor di Indonesia	1
2	Data kecelakaan lalu lintas di Indonesia (2023)	2
3	Jenis dan sumber data	13
4	Karakteristik responden	26
5	Daftar permasalahan dan solusi yang ditawarkan	34
6	Perbaikan kedua <i>Business Model Canvas</i>	44

DAFTAR GAMBAR

1	Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia	2
2	Tahapan proses <i>customer development</i>	9
3	Kerangka pemikiran	11
4	Kerangka <i>Business Model Canvas</i>	13
5	<i>Business Model Canvas 0</i>	23
6	Diagram frekuensi perawatan rutin kendaraan responden	28
7	Diagram keterlambatan melakukan servis kendaraan	28
8	Diagram alasan utama tidak melakukan servis secara rutin	29
9	Diagram tindakan responden saat kendaraan rusak atau butuh perawata	29
10	Diagram tingkat ketidakpuasan responden terhadap layanan bengkel	30
11	Diagram tingkat kesulitan mencari bengkel terpercaya saat kondisi darurat	30
12	Diagram ketertarikan responden terhadap layanan aplikasi Bengkelin	31
13	Diagram fitur penting menurut responden dalam layanan Bengkelin	31
14	Diagram kesiapan responden mencoba aplikasi Bengkelin	31
15	Diagram kesiapan responden membayar layanan premium	32
16	<i>Business Model Canvas 1</i>	35
17	Logo Bengkelin	36
18	QR code <i>Wireframe user</i> bengkelin	38
19	QR code <i>Wireframe mitra</i> bengkelin	38
20	Diagram kesesuaian fitur aplikasi Bengkelin	42

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner pengujian masalah calon pelanggan	54
2	Kuesioner pengujian masalah bengkel	57
3	Kuesioner pengujian solusi	59
4	Kuesioner perbaikan <i>prototype</i>	62
5	<i>Usability testing</i> Bengkelin	64