

## ABSTRAK

Nerve Studios merupakan salah satu usaha mikro yang bergerak dibidang jasa digital agency di kota Jambi. Sebelumnya, Nerve Studios mengalami pemadaman karena harus ditutup pada tahun 2021 karena model bisnis yang masih belum jelas dan kesulitan dalam membuat *value map* dan *Customer profile*. Hal ini memungkinkan Nerve Studios untuk merevisi dan memvalidasi setiap strategi model bisnis yang mereka miliki dalam membangun bisnis mereka dengan membuat *value map* yang sesuai dengan *customer profile* untuk menghindari risiko kegagalan. Nerve Studios bertujuan untuk membangun kembali bisnisnya pada tahun 2022. Masalah ini merupakan tantangan yang mendorong Nerve Studios dan calon klien Nerve Studios untuk mempelajari lebih lanjut tentang masalah utama yang mereka hadapi.

Tujuan dari penelitian ini mengidentifikasi *customer profile* Nerve Studios, Untuk mengetahui *valuemap* Nerve Studios dan untuk menciptakan kecocokan (fit) antara Value Map dengan Customer Profile pada Nerve Studios. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan fenomena penelitian ini diteliti menggunakan metode studi kasus. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi, dan pengumpulan data sekunder. Sedangkan narasumber dalam penelitian ini yaitu pemilik Nerve Studios dan para pemilik usaha yang menjadi calon konsumen dari Nerve Studios.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Profile* pada penelitian ini yaitu pada *Customer Jobs* terdiri dari kepentingan foto produk, kebutuhan kualitas dan kuantitas foto, dan fungsi yang diberikan foto produk. Kemudian *Customer Profile* dalam *pains* terdapat keluhan konsumen dimana kebutuhan terhadap jasa foto produk, output yang tidak sesuai, komunikasi yang buruk dan waktu yang tidak ditentukan. Selanjutnya *Customer Profile* dalam *gains* terdiri dari komunikasi yang baik, kualitas yang baik dan sesuai, kuantitas yang diberikan dapat mencukupi kebutuhan, biaya yang terjangkau dan kepercayaan dalam bekerjasama. Sedangkan pada *Value Map* yang didapatkan dari Nerve

Studios dalam *Pain Relievers* yaitu terdapat paket dalam jasa foto produk, biaya yang diberikan terjangkau, kualitas produk yang baik dan kuantitas foto yang diberikan sesuai yang dibutuhkan. Kemudian *Value Map* yang didapatkan dari Nerve Studios dalam *Gain Creators* yaitu adanya layanan yang bervariasi, kualitas dan kuantitas yang terjamin, penyesuaian biaya, dan perjanjian kerja. *Value Map* yang didapatkan dalam *Product and Services* yaitu Nerve Studios menyediakan layanan jasa dan foto produk agar dapat menarik konsumen.

Hasil *fitting* yang didapatkan antara *pain relievers* pada *value map* dengan *pains* pada *customer profile* yaitu hanya pada kebutuhan pelanggan terhadap jasa foto produk. Sedangkan pada *customer pains* lainnya tidak terdapat kesesuaian dengan *pain relievers* yang terdapat pada *value map*. Hasil *fitting* antara *gain creators* pada *value map* dengan *gains* pada *customer profile* yaitu kualitas dan kuantitas yang terjamin, kualitas yang baik, kuantitas yang mencukupi, penyesuaian biaya, dan kepercayaan dalam bekerja sama, sedangkan yang tidak sesuai yaitu komunikasi yang baik. Hasil *fitting* antara antara *customer jobs* pada *value map* dengan *product and service* pada *customer profile* yaitu menunjukkan kesesuaian dimana Nerve Studios menyediakan layanan foto dan video produk pelanggan yang sesuai dengan *customer jobs* pada *value map* yaitu pentingnya foto produk, kebutuhan terhadap kualitas dan kuantitas foto produk dan fungsi yang diberikan terhadap foto produk tersebut.

**Kata Kunci:** *Value Proposition Design, Usaha Mikro, Value Map, CustomerProfile*