

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode dan wawancara. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *customer profile*, untuk mengetahui *value map*, dan untuk mengetahui kecocokan (*fit*) antara *value map* dengan *customer profile*. Penelitian dilakukan pada perusahaan jasa dan training CV. Akselerasi Indonesia Juara (AKIRA). Pada penelitian ini segmentasi adalah perbankan syariah.

Subyek penelitian merupakan Direktur Utama BPRS dengan masa jabatan terpendek 5 tahun dan terlama 10 tahun. Dalam penelitian ini subyek berjumlah 6 orang. Peneliti melakukan wawancara terhadap 6 orang subyek. Setelah proses wawancara dilakukan, selanjutnya peneliti mengolah data, dari wawancara yang berupa audio akan di ubah dalam bentuk teks berbentuk transkripsi verbatim. Uji kredibilitas penelitian ini menggunakan metode triangulasi.

Hasil dari penelitian ini adalah Pada *customer profile* terdapat *customer job*, *customer pain*, dan juga *customer gain*. *Customer jobs* yang diselesaikan adalah peningkatan kapasitas dan kemampuan SDM. *Customer pains* yang dirasakan adalah saat menghadapi permasalahan yang belum umum terjadi seperti transformasi digital dan organisasi. *Customer Gains* berupa perubahan yang nampak dari para peserta program.

Value Map terdapat *pains reliever*, *gains creator*, dan *product & service*, *Value Map* AKIRA. *Pain relievers* berupa produk jasa training yang dapat melakukan penyesuaian solusi dengan melakukan *assessment*. *Gains Creator* berupa proses mengukur setiap layanan training yang diberikan guna memastikan dampak dari program tersebut tercapai. Kemampuan utama AKIRA adalah *character building & mindset* dan bisa di lakukan penyesuaian layanan serta pengukuran hingga menjadi sebuah skill dan terdapat program *after training* berupa pendampingan. Adanya kesesuaian antara persepsi AKIRA dengan BPRS (*Customer Gains* dan *Gains Creator*) dalam pelaksanaan program, jenis layanan, kemampuan dalam melayani, dan juga harapan yang di inginkan.

Kata Kunci: *Value Proposition Design, Value Map, Customer Profile, Perbankan*