

## ABSTRAK

Ismail Hasbullah  
16/407211/PEK/22446

Vidio.com merupakan perusahaan perintis layanan tayangan daring di Indonesia. Pada awalnya, model bisnis yang digunakan oleh Vidio.com adalah menyediakan tayangan-tayangan baik lokal maupun internasional secara gratis kepada konsumen dengan menyiarkan iklan pada setiap tayangan. Dengan model bisnis ini, Vidio.com bersaing dengan Youtube untuk mendapatkan pasar di Indonesia. Strategi diferensiasi yang digunakan oleh Vidio.com pada waktu itu adalah dengan menampilkan tayangan-tayangan eksklusif dari anak perusahaan Emtek lainnya, seperti SCTV dan Indosiar.

Dalam upaya meningkatkan diferensiasi dari pesaing, termasuk Youtube, pada bulan Oktober 2018, Vidio.com meluncurkan layanan baru, yaitu Vidio Premier. Dalam layanan ini, konsumen disuguhkan tayangan-tayangan eksklusif, baik local maupun internasional dengan cara berlangganan secara bulanan. Layanan ini mendapatkan respons yang cukup positif pada awal peluncuran. Namun, pada data yang diambil dari perilaku pengguna, terlihat bahwa tingkat kesuksesan konversi transaksi pembayaran hingga bulan Maret 2019 masih di bawah 15%. Hal ini berarti lebih dari 85% konsumen potensial tidak melanjutkan proses pembayaran.

Untuk meningkatkan tingkat kesuksesan tersebut, penulis akan menyusun strategi desain layanan pada Vidio Premier yang menjadi objek penelitian pada tesis ini. Sebagai awal penelitian dilakukan identifikasi rincian proses dalam bentuk *service blueprint* untuk mengidentifikasi *fail point* dan *service time* yang terjadi pada layanan Vidio Premier. Penulis kemudian melakukan *focus group discussion* dengan pelanggan Vidio Premier untuk membahas pengalaman pelanggan dalam menggunakan Vidio Premier. Hasil dari kedua aktivitas tersebut menjadi dasar bagi penulis dalam menyusun strategi desain layanan Vidio Premier.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode pembayaran dan proses aktivasi langganan merupakan *fail point* pada proses layanan Vidio Premier karena tingginya ketergantungan pada pihak ketiga. Hasil penelitian juga menunjukkan *service time* berlangganan Vidio Premier berkisar antara 15,5 hingga 57,5 menit. Untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dalam menggunakan Vidio Premier maka disarankan Vidio.com menambah metode pembayaran yang lebih aman, menambah proses otomatis perpanjangan langganan, dan menambah proses penyimpanan preferensi pembayaran pelanggan.

**Kata Kunci:** *service blueprint*, strategi desain layanan, *fail point*, *service time*

## ABSTRACT

Ismail Hasbullah  
16/407211/PEK/22446

*Vidio.com is the pioneer of online streaming service in Indonesia. In the beginning, Vidio.com used subscription-based business model that offered free videos in exchange of watching online advertisement. This business model was similar to Youtube and Vidio.com must compete with it. However, Vidio.com did a differentiation strategy to make users have user experience than using Youtube by showing exclusive videos from Emtex's subsidiaries, such as SCTV and Indosiar.*

*Vidio.com keeps increasing its differentiation from its competitor, including Youtube and launched Vidio Premier package service in October 2018. In this service, Vidio.com offers exclusive videos to users with monthly subscription-based model. In the beginning, Vidio Premier receives positive responses from users shown in high active users' number. However, the success rate of transaction conversion is still under 15%. This means that 85% users don't proceed with the payment process.*

*To increase the success rate, researcher will develop an improvement on Vidio Premier's service design strategy as the object of this research. In the beginning of the research, researcher use service blueprint analysis to identify the fail points and service time in Vidio Premier's service process. Researcher held a focus group discussion with Vidio Premier's customer to identify users' experience and pain points in using Vidio Premier. Both activities will be used as based of developing the service design strategy.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode pembayaran dan proses aktivasi langganan merupakan fail point pada proses layanan Vidio Premier karena tingginya ketergantungan pada pihak ketiga. Hasil penelitian juga menunjukkan service time berlangganan Vidio Premier berkisar antara 15,5 hingga 57,5 menit.*

*The result of this research shown that the current payment methods and subscription activation are fail points due to high dependency on third party services. The total service time of Vidio Premier subscription is 15.5 – 57.5 minutes. It is suggested to have broader options for the payment. In addition to that there is also potential in reducing service time by adding recurring payment methods and saving users' payment method preferences.*

**Keywords:** *service blueprint, service design strategy, fail point, service time*