

ITSM Class: B

**CLASS ACTIVITY WEEK 3**

Individual

Name: Putu Arya Yubi Wirayudha

NRP: 5026231165

Information Systems Department  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
August-December 2025

## Question 1

Question 3

### Activity: Linking Dimensions & Guiding Principles

1. Identify the "dimension" causing the issue
  - From the Four Dimensions, pick one dimension that is most responsible for the problem in the given case.
  - **Answer: Why is this dimension causing an issue?**
2. Choose a guiding principle to apply
  - Pick one of the seven guiding principles that you think can help solve the issue or improve the situation.
  - **Answer: What does this guiding principle tell us?**
3. Discuss the link and explain it in just one paragraph.
  - **Answer: How applying that principle would improve the situation within the chosen dimension?**

Question 3

#### Scenario 1:

A chatbot is introduced to answer student FAQs (e.g., admissions, scholarships). Students complain it gives irrelevant answers, while staff say the data is outdated.

**Guiding Question: How could iterative improvement and feedback loops make the service more useful?**

- Dimension causing the issue and why? \_\_\_\_\_
- Principle and what is it? \_\_\_\_\_
- Link and how is it? \_\_\_\_\_
- Reflection?
  - Any other dimensions related to it?
  - Other principles?

Question 3

### Activity: Linking Dimensions & Guiding Principles

#### Scenario 2:

The university upgrades Wi-Fi. Vendors delay delivery of equipment, leaving dormitories without coverage. **Clearly, there's a service gap because of vendor's risk that is not mitigated.**

- Dimension causing the issue & why: \_\_\_\_\_
- Principle & what: \_\_\_\_\_
- Link and how: \_\_\_\_\_
- Reflection?
  - Any other dimensions related to it?
  - Other principles?

## Skenario 1

### Analisis Skenario 1: Chatbot FAQ Mahasiswa

**Ringkasan Masalah:** Sebuah chatbot baru untuk menjawab FAQ mahasiswa memberikan jawaban yang tidak relevan dan menggunakan data yang sudah usang, sehingga menimbulkan keluhan dari mahasiswa dan staf.

## 1. Dimensi Penyebab Masalah

- **Dimensi yang Dipilih: Informasi dan Teknologi (Information and Technology)**
- **Alasan:** Masalah inti terletak pada kualitas dan pengelolaan **informasi** (data usang) yang digunakan oleh **teknologi** (chatbot).
  - **Informasi:** *Knowledge base* atau basis data yang menjadi sumber jawaban chatbot tidak akurat, tidak lengkap, atau tidak diperbarui. Inilah akar penyebab jawaban yang usang.
  - **Teknologi:** Algoritma atau konfigurasi chatbot mungkin tidak cukup canggih untuk memahami konteks pertanyaan mahasiswa dengan benar, yang menyebabkan jawaban menjadi tidak relevan. Kinerja teknologi ini secara langsung bergantung pada kualitas informasi yang diberikan.

## 2. Prinsip Panduan yang Diterapkan

- **Prinsip yang Dipilih: Maju secara Iteratif dengan Umpan Balik (Progress Iteratively with Feedback)**
- **Penjelasan Prinsip:** Prinsip ini menyarankan untuk tidak melakukan segalanya sekaligus dalam satu peluncuran besar (big bang). Sebaliknya, pecah pekerjaan menjadi bagian-bagian yang lebih kecil dan dapat dikelola (iterasi). Setiap iterasi harus menghasilkan sesuatu yang terlihat, diuji, dan yang terpenting, mengumpulkan umpan balik dari pengguna dan pemangku kepentingan untuk perbaikan di iterasi berikutnya.

## 3. Keterkaitan dan Solusi

- **Bagaimana Prinsip Ini Memperbaiki Situasi:** Dengan menerapkan prinsip "Maju secara Iteratif dengan Umpan Balik" pada dimensi "Informasi dan Teknologi", universitas dapat mengubah chatbot dari produk gagal menjadi layanan yang bernilai.
  - **Buat Lingkaran Umpan Balik (Feedback Loop):** Tambahkan fitur sederhana pada chatbot, seperti tombol "Apakah jawaban ini membantu? (Ya/Tidak)" atau tautan "Laporkan jawaban salah". Umpan balik ini adalah data krusial.
  - **Iterasi Berbasis Data:** Gunakan umpan balik dari mahasiswa (pengguna akhir) dan staf (pemilik data) untuk mengidentifikasi topik mana yang paling sering salah atau usang. Prioritaskan perbaikan pada basis data informasi untuk topik-topik ini terlebih dahulu.

- **Rilis Perbaikan Berkala:** Alih-alih menunggu pembaruan besar, tim IT dapat merilis versi baru dari *knowledge base* chatbot setiap minggu (atau setiap beberapa hari). Setiap rilis kecil ini akan meningkatkan akurasi chatbot secara bertahap. Mahasiswa akan mulai melihat bahwa layanan tersebut membaik dari waktu ke waktu, yang dapat membangun kembali kepercayaan.
- **Refleksi:** Peluncuran awal chatbot kemungkinan besar terlalu fokus pada penyelesaian proyek (teknologi) dan kurang fokus pada penciptaan nilai (informasi yang akurat dan relevan). Siklus umpan balik memaksa fokus untuk kembali pada nilai bagi pengguna.
- **Dimensi Terkait Lainnya:**
  - **Organisasi dan Manusia (Organizations and People):** Staf perlu dilibatkan dalam proses umpan balik. Harus ada peran dan tanggung jawab yang jelas tentang siapa yang memvalidasi dan memperbarui informasi di chatbot.
  - **Value Streams dan Proses (Value Streams and Processes):** Perlu dibuat sebuah proses formal untuk: (a) Menerima umpan balik, (b) Menganalisisnya, (c) Memperbarui basis informasi, dan (d) Menguji sebelum merilis versi baru.

## Skenario 2

**Ringkasan Masalah:** Peningkatan Wi-Fi universitas tertunda karena keterlambatan pengiriman peralatan dari vendor. Risiko ini tidak dimitigasi, menyebabkan asrama mahasiswa tidak memiliki jangkauan Wi-Fi dan menciptakan kesenjangan layanan (*service gap*).

### 1. Dimensi Penyebab Masalah

- **Dimensi yang Dipilih: Mitra dan Pemasok (Partners and Suppliers)**
- **Alasan:** Kegagalan ini secara eksplisit disebabkan oleh pihak eksternal, yaitu vendor/pemasok. Masalah utamanya adalah kurangnya manajemen hubungan dan manajemen risiko yang efektif terkait pemasok tersebut. Kontrak, komunikasi, dan perencanaan kontingensi dengan pemasok tampaknya tidak memadai.

### 2. Prinsip Panduan yang Diterapkan

- **Prinsip yang Dipilih: Berpikir dan Bekerja secara Holistik (Think and Work Holistically)**

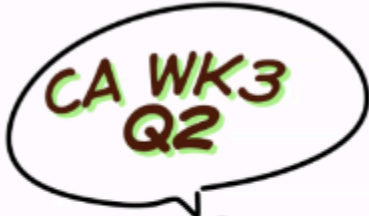
- **Penjelasan Prinsip:** Prinsip ini menekankan pentingnya melihat gambaran besar dan memahami bagaimana semua bagian dari suatu sistem bekerja sama secara terintegrasi. Layanan tidak diciptakan dalam isolasi. Ini melibatkan berbagai tim, proses, teknologi, dan juga mitra eksternal. Kegagalan di satu bagian akan berdampak pada keseluruhan sistem.

### 3. Keterkaitan dan Solusi

- **Bagaimana Prinsip Ini Memperbaiki Situasi:** Dengan menerapkan "Berpikir dan Bekerja secara Holistik" pada dimensi "Mitra dan Pemasok", universitas seharusnya tidak hanya melihat proyek ini sebagai tugas teknis instalasi Wi-Fi, tetapi sebagai sebuah layanan *end-to-end*.
  - **Manajemen Risiko Proaktif:** Pendekatan holistik akan mendorong tim untuk bertanya, "Apa saja yang bisa salah dengan vendor ini?" Ini akan mengarah pada identifikasi risiko (seperti keterlambatan pengiriman) dan pembuatan rencana mitigasi. Contoh mitigasi: klausul penalti dalam kontrak, mewajibkan vendor memberikan laporan progres rutin, atau menyiapkan penyedia solusi sementara (misalnya, modem seluler) sebagai cadangan.
  - **Integrasi Pemasok ke dalam Rencana:** Vendor seharusnya tidak dilihat sebagai entitas terpisah, tetapi sebagai bagian integral dari penyampaian layanan. Ini berarti harus ada komunikasi yang transparan dan kolaboratif mengenai jadwal, potensi masalah, dan dampak dari keterlambatan tersebut terhadap pengguna akhir (mahasiswa).
  - **Fokus pada Nilai, Bukan Hanya Proyek:** Secara holistik, tujuan utamanya bukan "memasang peralatan Wi-Fi", melainkan "memberikan konektivitas internet yang andal bagi mahasiswa di asrama". Jika vendor gagal, pendekatan holistik akan segera memicu rencana B untuk memastikan nilai (konektivitas) tetap tersampaikan, meskipun dengan cara yang berbeda untuk sementara.
- **Refleksi:** Universitas kemungkinan besar beroperasi dalam "silo", di mana tim pengadaan, tim teknis, dan manajemen fasilitas tidak berkoordinasi secara efektif untuk melihat risiko yang datang dari pemasok eksternal.
- **Dimensi Terkait Lainnya:**
  - **Value Streams dan Proses (Value Streams and Processes):** Proses manajemen pemasok dan manajemen risiko jelas lemah. Proses ini perlu diperbaiki untuk memasukkan langkah-langkah identifikasi dan mitigasi risiko secara formal.
  - **Organisasi dan Manusia (Organizations and People):** Mahasiswa di asrama adalah pihak yang paling dirugikan. Komunikasi yang buruk kepada mereka tentang penundaan ini akan memperparah situasi.

Pendekatan holistik juga mencakup manajemen komunikasi kepada pengguna yang terdampak.

Question 2



**Student email upgrade complete**

Big changes to student email happened last week. On May 4, all student email accounts migrated to Office 365 email addresses. Now, students and employees at FSU use the same Office 365 system, which opens doors for greater...

FSU | @fsu.edu

**Case**

FSU is going to migrate its email system from @my.fsu.edu to @fsu.edu.

Using the service value chain, explain how does the activities go from DEMAND to VALUE.

Analisis Migrasi Email Menggunakan Service Value Chain


Berikut adalah tabel yang menjelaskan keterkaitan setiap aktivitas dalam Service Value Chain dengan studi kasus migrasi email dari @my . fsu . edu ke @nrp.student.ac.id.

Aktivitas Service Value Chain	Keterkaitan dengan Migrasi Email (@my.fsu.edu → @nrp.student.ac.id)
Demand (Permintaan)	Adanya kebutuhan untuk modernisasi, standardisasi, dan integrasi sistem email. Domain @my.fsu.edu perlu dimigrasikan ke domain baru @nrp.student.ac.id untuk menyatukan semua pengguna di bawah satu platform yang lebih terkelola dan seragam.

Engage (Keterlibatan)	Tim TI melakukan komunikasi intensif dengan para pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, staf) untuk menginformasikan rencana migrasi. Aktivitas ini mencakup sosialisasi mengenai perubahan domain, penjelasan manfaatnya, serta menyediakan panduan dan dukungan untuk memastikan semua pihak siap menghadapi transisi.
Plan (Perencanaan)	Proyek migrasi direncanakan secara detail. Ini termasuk analisis kondisi sistem saat ini, penentuan jadwal migrasi yang tepat untuk meminimalkan gangguan, alokasi sumber daya, serta membuat roadmap teknis untuk proses pemindahan seluruh data (email, kalender, kontak) dari sistem lama ke sistem baru.
Design and Transition (Desain dan Transisi)	Proses migrasi dirancang untuk memastikan semua data pengguna berpindah dengan aman dan lengkap ke akun @nrp.student.ac.id. Fitur transisi penting seperti auto-forwarding dan auto-reply dari alamat email lama diaktifkan untuk menjaga kelancaran komunikasi selama dan sesudah proses migrasi.
Obtain/Build (Pemerolehan/Pe mbangunan)	Tim TI melakukan pengadaan atau konfigurasi infrastruktur yang dibutuhkan. Ini bisa berupa penyiapan server baru, pembelian lisensi platform email (misalnya Office 365 atau Google Workspace), serta menggunakan atau membangun tools khusus untuk proses ekstraksi dan pemindahan data secara massal.
Deliver and Support (Penyampaian dan Dukungan)	Setelah migrasi selesai, layanan email dengan domain @nrp.student.ac.id secara resmi diluncurkan dan dapat digunakan oleh seluruh pengguna. Tim TI menyediakan layanan dukungan (help desk), dokumentasi (FAQ), dan bantuan teknis untuk mengatasi masalah yang mungkin muncul pasca-migrasi.
Improve (Peningkatan)	Secara berkelanjutan, tim TI mengumpulkan umpan balik dari pengguna mengenai performa sistem email baru. Pemantauan kinerja, keamanan, dan fungsionalitas dilakukan secara rutin untuk mengidentifikasi area yang bisa ditingkatkan, misalnya dengan menambah kapasitas penyimpanan atau mengaktifkan fitur kolaborasi baru.
Products & Services (Produk & Layanan)	Hasil akhir dari rangkaian aktivitas ini adalah sebuah layanan email baru yang terpusat di domain @nrp.student.ac.id. Layanan ini tidak hanya mencakup email, tetapi juga produk terintegrasi lainnya seperti kalender, penyimpanan cloud, dan aplikasi produktivitas lainnya.
Value (Nilai)	Nilai yang berhasil diciptakan adalah sistem komunikasi digital yang lebih efisien, aman, dan terintegrasi. Bagi pengguna, nilainya adalah pengalaman yang lebih baik dengan fitur yang lebih modern. Bagi

institusi, nilainya adalah manajemen sistem yang lebih mudah dan citra digital yang lebih profesional dan terstandar.

### Question 3



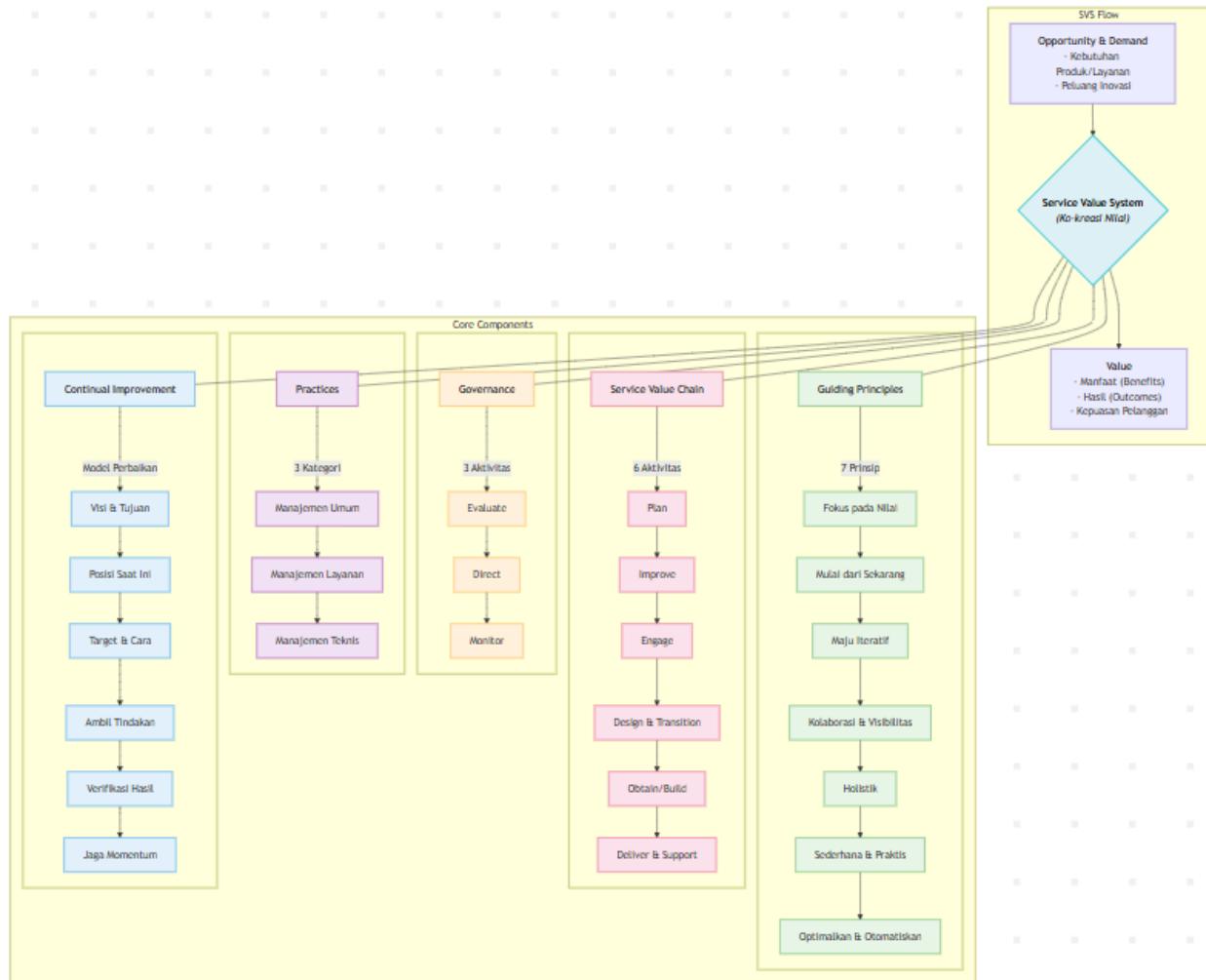
**Create a mind-map to help you understand the overall ITIL SVS.**

Use the CA template.

---

ITIL Glossary





## Question 4



**List any ITIL-related terms you've learned so far, including the definitions.**

Use the CA template.

---

ITIL Glossary

Terms	Definisi
Service Value System (SVS)	Kerangka kerja utama ITIL 4 yang menunjukkan bagaimana semua komponen dan aktivitas organisasi bekerja sama untuk menciptakan nilai melalui layanan TI.
Opportunity & Demand	Pemicu untuk semua aktivitas di dalam SVS. Opportunity adalah peluang untuk perbaikan atau inovasi, sedangkan Demand adalah kebutuhan atau permintaan layanan dari pelanggan.
Value	Manfaat, kegunaan, dan pentingnya sesuatu yang dirasakan oleh pelanggan. Nilai diciptakan bersama antara penyedia layanan dan konsumen.
Guiding Principles	Rekomendasi yang memandu organisasi dalam segala situasi, terlepas dari perubahan tujuan, strategi, atau struktur. Ini adalah keyakinan dan nilai inti untuk ITIL.
Governance	Cara organisasi diarahkan dan dikendalikan. Terdiri dari tiga aktivitas: Evaluate (menilai), Direct (mengarahkan), dan Monitor (memantau).
Service Value Chain (SVC)	Model operasi inti di dalam SVS. Terdiri dari enam aktivitas (Plan, Improve, Engage, Design & Transition, Obtain/Build, Deliver & Support) yang mengubah permintaan menjadi nilai.
Practices	Kumpulan sumber daya organisasi (seperti proses, orang, teknologi) yang dirancang untuk melakukan pekerjaan atau mencapai tujuan. Contohnya termasuk Incident Management dan Change Control.
Continual Improvement	Aktivitas berulang yang dilakukan di semua tingkat organisasi untuk memastikan kinerja terus memenuhi ekspektasi pemangku kepentingan dan terus menjadi lebih baik.