

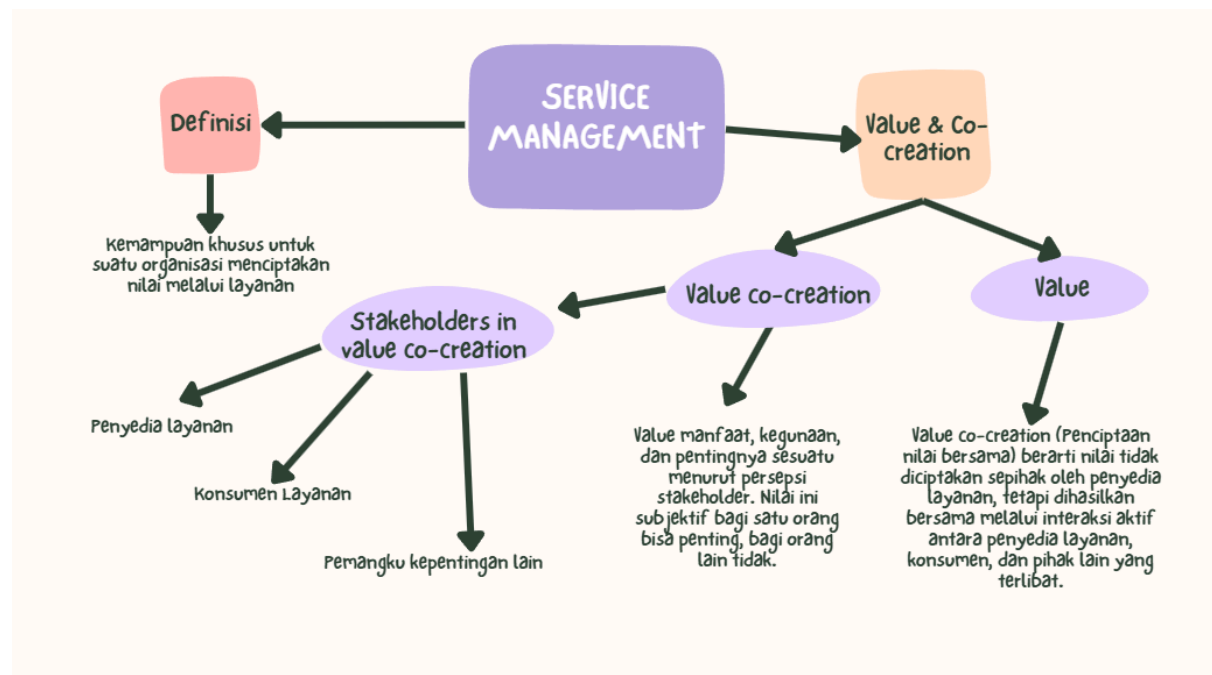
Class Activity Week 1 - Manajemen Layanan TI B

Putu Arya Yubi Wirayudha
5026231165

Question 1

Aspek Perbandingan	Produk (Product)	Layanan (Service)
Wujud & Sifat	Cenderung berwujud (fisik atau digital yang terdefinisi), dapat dimiliki, dan nilainya melekat pada fitur-fitur yang dimilikinya.	Tidak berwujud, berupa tindakan atau proses yang dilakukan untuk memberikan hasil (outcome) kepada pelanggan. Pelanggan tidak memilikinya.
Penciptaan Nilai	Nilai diciptakan selama proses desain dan produksi. Pelanggan mendapatkan nilai saat menggunakan fitur produk tersebut.	Nilai diciptakan bersama (co-creation) pada saat layanan diberikan dan dikonsumsi oleh pelanggan. Nilai utamanya adalah hasil yang dicapai.
Hubungan dengan Pelanggan	Hubungan bersifat transaksional. Setelah produk dibeli, interaksi dengan produsen mungkin terbatas (misalnya, hanya untuk garansi).	Hubungan bersifat berkelanjutan. Penyedia dan pelanggan berinteraksi secara terus-menerus selama penyediaan layanan.

Question 2



Question 3

1. How do utility and warranty differ from each other?

Berdasarkan ITIL V4, **utilitas** dan **garansi** adalah dua komponen utama yang menciptakan nilai bagi pengguna layanan.

- **Utilitas (Utility):** Mendeskripsikan "apa yang dilakukan oleh layanan" (*fit for purpose*). Ini adalah fungsionalitas layanan yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Utilitas menjawab pertanyaan, "Apakah layanan ini cukup berguna untuk menyelesaikan pekerjaan?"
- **Garansi (Warranty):** Mendeskripsikan "bagaimana layanan berkinerja" (*fit for use*). Ini adalah jaminan bahwa layanan akan memenuhi persyaratan yang disepakati. Garansi memberikan keyakinan bahwa layanan akan tersedia kapan pun dibutuhkan, dengan kapasitas yang memadai, dan aman.

2. In the case of the academic system of ITS, what are the examples of utility and warranty ?

Dalam konteks sistem akademik, seperti Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), berikut adalah contoh **utilitas** dan **garansi**:

Contoh Utilitas

Utilitas adalah fitur atau fungsionalitas yang ditawarkan oleh sistem akademik yang memungkinkan mahasiswa dan dosen menyelesaikan tugas-tugas mereka. Contohnya meliputi:

- **Pendaftaran mata kuliah:** Fungsionalitas untuk memilih dan mendaftarkan kelas pada awal semester.
- **Pengecekan nilai:** Kemampuan untuk melihat transkrip nilai atau hasil ujian.
- **Akses materi kuliah:** Fitur untuk mengunduh materi, slide, atau rekaman video yang diunggah oleh dosen.
- **Pengumpulan tugas:** Fungsionalitas untuk mengunggah tugas secara digital.

Contoh Garansi

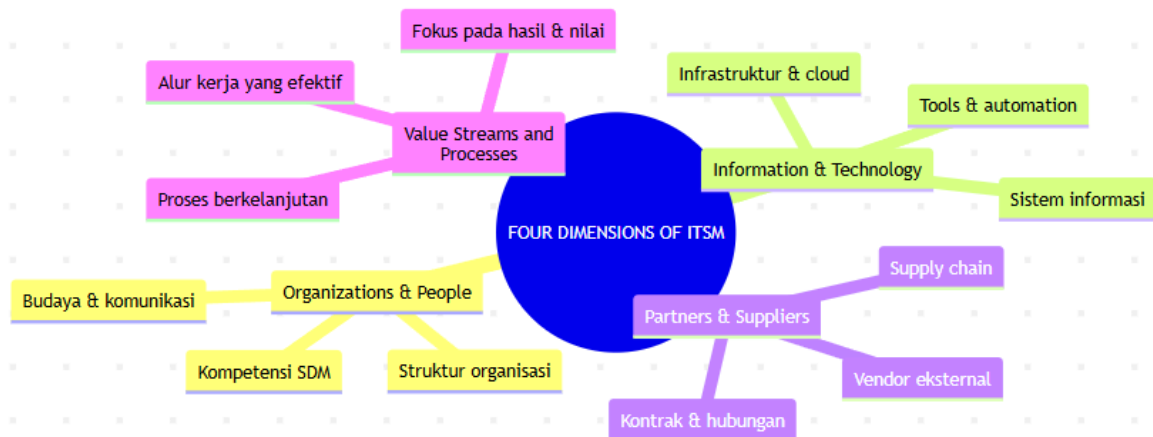
Garansi adalah jaminan bahwa sistem akademik akan bekerja dengan andal dan efisien. Contohnya meliputi:

- **Ketersediaan (Availability):** Sistem dapat diakses kapan saja, 24/7, kecuali saat ada pemeliharaan terencana.
- **Kapasitas (Capacity):** Sistem tidak lambat atau macet saat ribuan mahasiswa mencoba masuk pada waktu yang sama, misalnya saat periode pengisian Kartu Rencana Studi (KRS).

- **Kontinuitas (Continuity):** Ada prosedur pemulihan bencana (disaster recovery) yang memastikan data mahasiswa (nilai, tugas, data pribadi) tidak hilang jika terjadi kegagalan sistem besar.
- **Keamanan (Security):** Data pribadi mahasiswa dan dosen dilindungi dari akses yang tidak sah. Hanya individu yang berwenang yang dapat melihat informasi sensitif, seperti nilai.

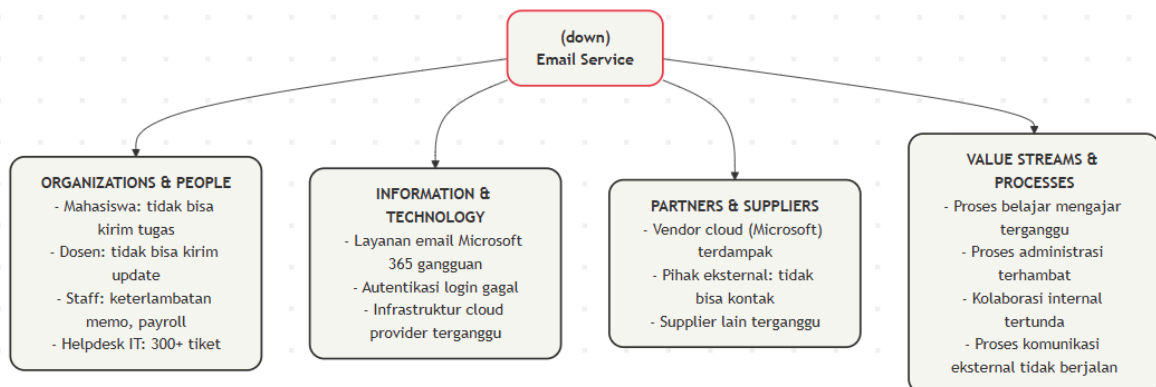
Homework 1

THE FOUR DIMENSIONS OF ITSM



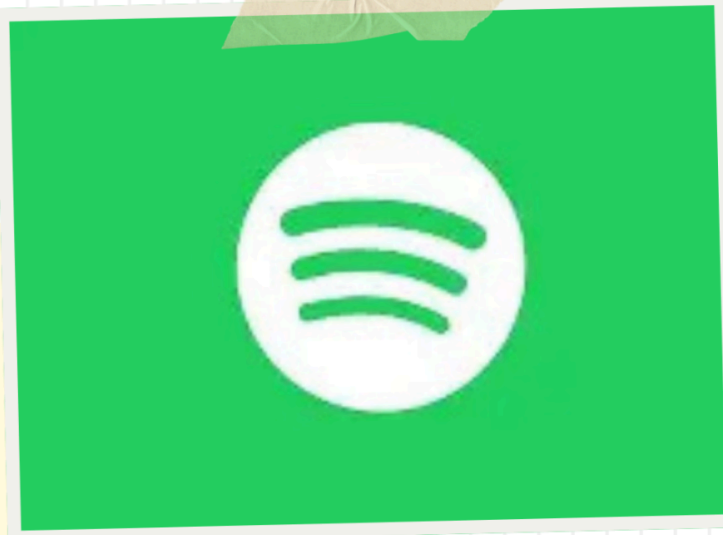
Homework 2

“What are the impacts of the blackout to the organization, ITS?”



Homework 3

Reverse Engineering Value



Spotify

Reverse Engineering Value



Provider Value

- Pendapatan Langganan dan Iklan
- Data Perilaku Pengguna
- Pelatihan Algoritma
- Analisis Tren Musik
- Loyalitas dan Retensi Pengguna



Customer Value

- Akses musik & podcast tanpa batas.
- Personalisasi (rekomendasi lagu otomatis).
- Akses kapan saja & di mana saja (multi-perangkat).
- Membuat & berbagi playlist pribadi.
- Mode offline (mendengarkan tanpa internet).



Co-creation Points

- Melatih algoritma personalisasi.
- Membuat & berbagi playlist publik.
- Berbagi lagu & mengikuti artis.
- Membentuk tren musik (dari pola dengar).
- Memberi rating podcast & lagu.