

Kelompok 6

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| 1. Fanny Irawan | (1202201371) |
| 2. Auliya Nur Pratama | (1202201093) |
| 3. Muhammad Ramadhan Muttaqien | (1202204096) |
| 4. Azka Tsawaab Dhafin | (1202200303) |
| 5. Feby Nandha Auliya | (1202204212) |

Tugas 1

Kategori perusahaan startup* yang dapat dipilih untuk studi kasus:

- E-Commerce*
- Pertanian
- Edukasi
- Finansial
- Kesehatan
- Tiket Perjalanan
- Point of Sales*
- Properti
- Transportasi

NB: Setiap kelompok memilih kategori perusahaan yang berbeda, jumlah anggota maksimal 6 orang per kelompok

Tentukan kategori dan nama perusahaan yang akan dijadikan studi kasus, pilih satu layanan yang ada di perusahaan tersebut, kemudian:

- Jelaskan value baik berupa *utility* maupun *warranty* dari layanan tersebut (masing-masing minimal 4)
- Tuliskan *resources* yang diperlukan pada keempat dimensi manajemen layanan untuk penciptaan nilai (*value creation*) dari layanan tersebut
- Pilihlah salah satu *guiding principle* yang dianggap relevan dengan layanan tersebut, beserta alasan pemilihannya

Jawaban dapat mengikuti format pada halaman berikutnya.

Kategori: E-commerce
Nama Perusahaan: Blibli
Layanan: Marketplace

1.	<i>Value</i>	<i>Utility</i>	<p>1. Kemudahan Berbelanja Online Dengan layanan e-commerce Blibli, pengguna dapat berbelanja secara online tanpa harus pergi ke toko fisik, sehingga pengguna dapat berbelanja dengan lebih mudah dan praktis.</p> <p>2. Pilihan Produk yang Luas Blibli menyediakan berbagai pilihan produk yang lengkap, mulai dari fashion, elektronik, kosmetik, makanan, dan lain sebagainya, sehingga pengguna dapat memilih produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.</p> <p>3. Kemudahan Pembayaran Blibli menyediakan beragam metode pembayaran yang mudah dan terpercaya, seperti transfer bank, kartu kredit, dan dompet digital, sehingga pengguna dapat memilih metode pembayaran yang paling sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>4. Free Ongkir Blibli memberikan layanan gratis ongkos kirim untuk beberapa produk tertentu dan dalam periode waktu tertentu, sehingga pengguna dapat berbelanja dengan lebih hemat.</p> <p>5. Pelacakan Pesanan Blibli menyediakan fitur pelacakan pesanan secara real-time, sehingga pelanggan dapat memantau status pengiriman produk yang mereka beli.</p> <p>6. Wishlist Product Blibli menyediakan fitur wishlist, yang memungkinkan pelanggan untuk menyimpan produk yang mereka inginkan dan membelinya di kemudian hari.</p> <p>7. Rating Product Blibli menyediakan fitur ulasan dan rating produk, sehingga pelanggan dapat melihat</p>
----	--------------	----------------	---

			<p>pengalaman dan pendapat pelanggan lain sebelum membeli produk.</p> <p>8. Customer Service Blibli menyediakan layanan pelanggan 24/7, sehingga pelanggan dapat dengan mudah menghubungi tim dukungan jika mengalami masalah dengan pesanan mereka.</p> <p>9. Program Loyalty Blibli menawarkan program loyalty, seperti Blibli Rewards, yang memberikan poin reward dan diskon eksklusif bagi pelanggan setia.</p> <p>10. User Friendly Platform Blibli menyediakan platform yang mudah digunakan dan user-friendly, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mencari dan membeli produk yang mereka inginkan.</p>
		Warranty	<p>1. Jaminan Keaslian Produk Produk yang dijual pada platform merupakan produk asli dan resmi dari brand atau seller yang terpercaya.</p> <p>2. Jaminan Pengembalian Uang Pengguna dapat mengajukan permintaan pengembalian uang jika terjadi masalah pada produk, seperti cacat atau tidak sesuai</p> <p>3. Jaminan Pengiriman Tepat Waktu Blibli memberikan jaminan bahwa produk yang telah dibeli akan dikirim dan sampai tepat waktu sesuai estimasi yang telah ditentukan</p> <p>4. Jaminan Aman Bertransaksi Blibli menyediakan layanan yang telah terjamin keamanan transaksinya dengan sistem pembayaran yang terpercaya</p> <p>5. Jaminan Perlindungan Konsumen Blibli menyediakan layanan perlindungan konsumen secara menyeluruh dan melindungi hak-hak pengguna dalam melakukan transaksi.</p> <p>6. Layanan Pelanggan 24 Jam Blibli menyediakan layanan pelanggan yang siap membantu pengguna selama 24 jam sehari.</p>

			7. Layanan Promo dan Diskon Memberikan promo dan diskon menarik untuk produk-produk tertentu, sehingga pengguna akan mendapatkan harga yang lebih terjangkau.
2.	<i>Resources</i>	<i>Organizations and People</i>	1. Board of Directors 2. Management Team 3. Marketing Team 4. Customer Service 5. Technology Team 6. Operations team 7. Finance and Accounting 8. Legal and Compliance 9. Human Resources 10. Business Development
		<i>Information and Technology</i>	1. Technology Infrastructure 2. Mobile Apps 3. Artificial Intelligence 4. Data Analytics 5. Information Security 6. IT Operations
		<i>Partners and Suppliers</i>	1. Seller 2. Logistics 3. Payment
		<i>Value Streams and Processes</i>	1. User value stream: mendaftarkan user, mencari produk, menambahkannya ke keranjang belanja, pembayaran, dan pengiriman barang. 2. Seller value stream: Mendaftarkan penjual, mengelola katalog produk, memproses pembayaran. 3. Logistic value stream: mengelola proses pengiriman dan pengiriman ulang barang kepada pelanggan, termasuk mengelola persediaan dan mengoptimalkan rute pengiriman. 4. Payments value stream Integrasi gateway pembayaran, proses pembayaran, proses komisi, proses pembayaran kepada seller dan proses pengembalian dana ke user.
3.	<i>Guiding Principles</i>	<i>Principle</i>	Optimize and Automate

		Alasan	Karena Blibli memiliki fitur dan proses bisnis yang saling terintegrasi seperti tagline mereka yaitu “ekosistem omnichannel yang terintegrasi” dibuktikan dengan Blibli menerbitkan fitur-fitur seperti Blibli Click&Collect, Blibli Mitra, dan Blibli InStore.
--	--	--------	---