

ITSM Class: B

CLASS ACTIVITY WEEK 3

Individual

Name: I Putu Febryan Khrisyantara

NRP: 5026231116

Information Systems Department
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
August-December 2025

QUESTION 1

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 Students complain it gives irrelevant answers, while staff say the data is outdated.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? Penyebab utama masalah ini terletak pada dimensi **Informasi dan Teknologi**.

Mengapa?

- **Informasi:** Data yang menjadi sumber jawaban chatbot sudah **kedaluwarsa dan tidak relevan**. Ini adalah kegagalan dalam manajemen informasi dan pengetahuan (*knowledge management*).
- **Teknologi:** Chatbot itu sendiri gagal memahami pertanyaan mahasiswa dan memberikan jawaban yang tepat, menunjukkan adanya kekurangan pada algoritma atau konfigurasinya.

Principle and what is it? Prinsip yang terlibat adalah *Progress Iteratively with Feedback*, prinsip ini menyarankan untuk tidak mencoba membuat sesuatu yang sempurna sekaligus. Sebaliknya, pekerjaan dipecah menjadi bagian-bagian kecil yang dapat dikelola, kemudian mengumpulkan umpan balik pada setiap tahap untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

- **Artinya dalam skenario ini:** Daripada meluncurkan chatbot "final", seharusnya universitas meluncurkan versi awal (*Minimum Viable Product*), lalu secara aktif mencari dan menggunakan keluhan mahasiswa sebagai panduan untuk penyempurnaan.

Link and how is it? Menggunakan umpan balik untuk memperbaiki teknologi. Prinsip "Maju secara Iteratif" adalah solusi langsung untuk masalah pada dimensi "Informasi dan Teknologi".

• Bagaimana caranya?

1. **Kumpulkan Umpan Balik:** Buat mekanisme mudah bagi mahasiswa untuk memberi rating jawaban chatbot (misalnya, tombol jempol ke atas/bawah) dan catat semua pertanyaan yang tidak bisa dijawab.
2. **Lakukan Iterasi:** Bentuk tim kecil yang bertemu setiap minggu untuk meninjau umpan balik ini.
3. **Perbaiki Layanan:** Berdasarkan umpan balik, tim dapat:
 - Memperbarui atau menambahkan data di *knowledge base* (**Informasi**).
 - Melatih ulang algoritma chatbot untuk lebih memahami variasi pertanyaan mahasiswa (**Teknologi**).

4. **Ulangi:** Proses ini menjadi siklus rutin, sehingga chatbot terus menjadi lebih pintar dan lebih relevan dari waktu ke waktu.

Reflection? Refleksi utamanya adalah teknologi canggih seperti chatbot tidak akan memberikan nilai jangka panjang tanpa adanya proses perawatan dan siklus umpan balik yang jelas. Layanan TI harus diperlakukan sebagai sesuatu yang "hidup" dan perlu berevolusi sesuai dengan kebutuhan penggunaannya, bukan sebagai proyek yang selesai setelah diluncurkan.

Any other dimensions related to it?

- **Organisasi dan Manusia:** Siapa yang bertanggung jawab memperbarui data chatbot? Keluhan staf menunjukkan tidak adanya peran dan tanggung jawab yang jelas. Mahasiswa (sebagai pengguna) juga merupakan bagian penting dari dimensi ini.
- **Aliran Nilai dan Proses:** Seharusnya ada proses yang terdefinisi dengan jelas tentang bagaimana informasi baru (misalnya, jadwal beasiswa baru) dimasukkan ke dalam basis data chatbot. Proses ini tampaknya tidak ada atau tidak berjalan.

Other principles?

- **Fokus pada Nilai (*Focus on value*):** Chatbot saat ini gagal memberikan nilai kepada mahasiswa. Setiap iterasi perbaikan harus selalu bertujuan untuk meningkatkan nilai tersebut.
- **Berkolaborasi dan Tingkatkan Visibilitas (*Collaborate and promote visibility*):** Tim IT (yang mengelola chatbot) perlu berkolaborasi erat dengan departemen admisi dan beasiswa (yang memiliki informasi). Tanpa kolaborasi, data akan terus kedaluwarsa.

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: Penyebab utama masalah ini sangat jelas berada pada dimensi **Mitra dan Pemasok**.

- **Mengapa?**
 - Universitas sepenuhnya bergantung pada satu vendor untuk pengiriman peralatan. Keterlambatan dari pihak vendor secara langsung menyebabkan kegagalan layanan.
 - Kurangnya mitigasi risiko menunjukkan bahwa hubungan dan kontrak dengan pemasok tidak dikelola secara efektif. Mungkin tidak ada klausul penalti atau rencana cadangan (*contingency plan*) yang dibahas dalam perjanjian.

Principle & what: Prinsip yang terlibat adalah *Think and Work Holistically*, prinsip ini menekankan bahwa tidak ada komponen, layanan, atau tim yang bekerja secara terpisah. Semua bagian dari sistem saling terkait, dan sebuah perubahan pada satu bagian akan berdampak pada bagian lainnya.

- **Artinya dalam skenario ini:** Proyek peningkatan Wi-Fi tidak hanya sekadar "memasang perangkat baru". Ini adalah sebuah layanan yang kompleks yang melibatkan banyak bagian: vendor (Mitra dan Pemasok), tim teknis (Organisasi dan Manusia), perangkat itu sendiri (Informasi dan Teknologi), dan proses instalasi (Aliran Nilai dan Proses). Universitas gagal melihat ini sebagai satu kesatuan yang utuh.

Link and how: Melihat vendor sebagai bagian dari sistem holistik. Prinsip "Berpikir dan Bekerja secara Holistik" seharusnya diterapkan pada dimensi "Mitra dan Pemasok" untuk mencegah masalah ini.

- **Bagaimana caranya?**
 1. **Identifikasi Ketergantungan:** Saat merencanakan proyek, universitas seharusnya mengidentifikasi bahwa keberhasilan proyek sangat bergantung pada kinerja vendor.
 2. **Mitigasi Risiko:** Dengan pemahaman holistik, mereka akan sadar bahwa kegagalan vendor akan merusak keseluruhan layanan. Oleh karena itu, mereka seharusnya menyiapkan rencana mitigasi, seperti:
 - Memiliki vendor cadangan.
 - Menyimpan stok peralatan lama untuk sementara.
 - Menegosiasikan jadwal pengiriman bertahap agar tidak semua area terdampak sekaligus.
 3. **Integrasi Vendor:** Vendor harus diperlakukan sebagai bagian dari tim proyek, bukan entitas luar. Harus ada komunikasi yang transparan dan pemantauan kemajuan secara berkala.

Reflection? Refleksi utama dari skenario ini adalah **manajemen pemasok adalah bagian integral dari manajemen layanan, bukan sekadar aktivitas pengadaan barang**. Risiko yang berasal dari pihak ketiga adalah risiko organisasi. Mengabaikan hubungan dan kinerja pemasok berarti mengabaikan potensi kegagalan layanan yang signifikan.

Any other dimensions related to it?

- **Aliran Nilai dan Proses:** Proses pengadaan dan manajemen vendor jelas tidak memadai. Seharusnya ada proses formal untuk penilaian risiko pemasok dan perencanaan kontinjensi.

- **Organisasi dan Manusia:** Mahasiswa di asrama yang tidak mendapat akses internet sangat terdampak. Kegagalan ini memengaruhi pengalaman dan kepuasan mereka, yang merupakan fokus utama dari layanan TI.

Other principles?

- **Fokus pada Nilai (*Focus on value*):** Nilai yang diharapkan (Wi-Fi lebih baik) tidak hanya tidak tercapai, tetapi layanan yang ada justru hilang. Proyek ini akhirnya menghancurkan nilai, bukan menciptakannya.
- **Jaga agar Tetap Sederhana dan Praktis (*Keep it simple and practical*):** Mungkin solusi yang lebih praktis adalah melakukan peningkatan secara bertahap (misalnya, per gedung asrama) daripada "big bang" di semua lokasi. Ini akan membatasi dampak jika terjadi masalah dengan vendor.
- **Berkolaborasi dan Tingkatkan Visibilitas (*Collaborate and promote visibility*):** Tim proyek IT perlu berkolaborasi dengan departemen pengadaan dan hukum untuk memastikan kontrak dengan vendor kuat dan melindungi kepentingan universitas. Visibilitas terhadap kemajuan pengiriman barang dari vendor juga sangat krusial.

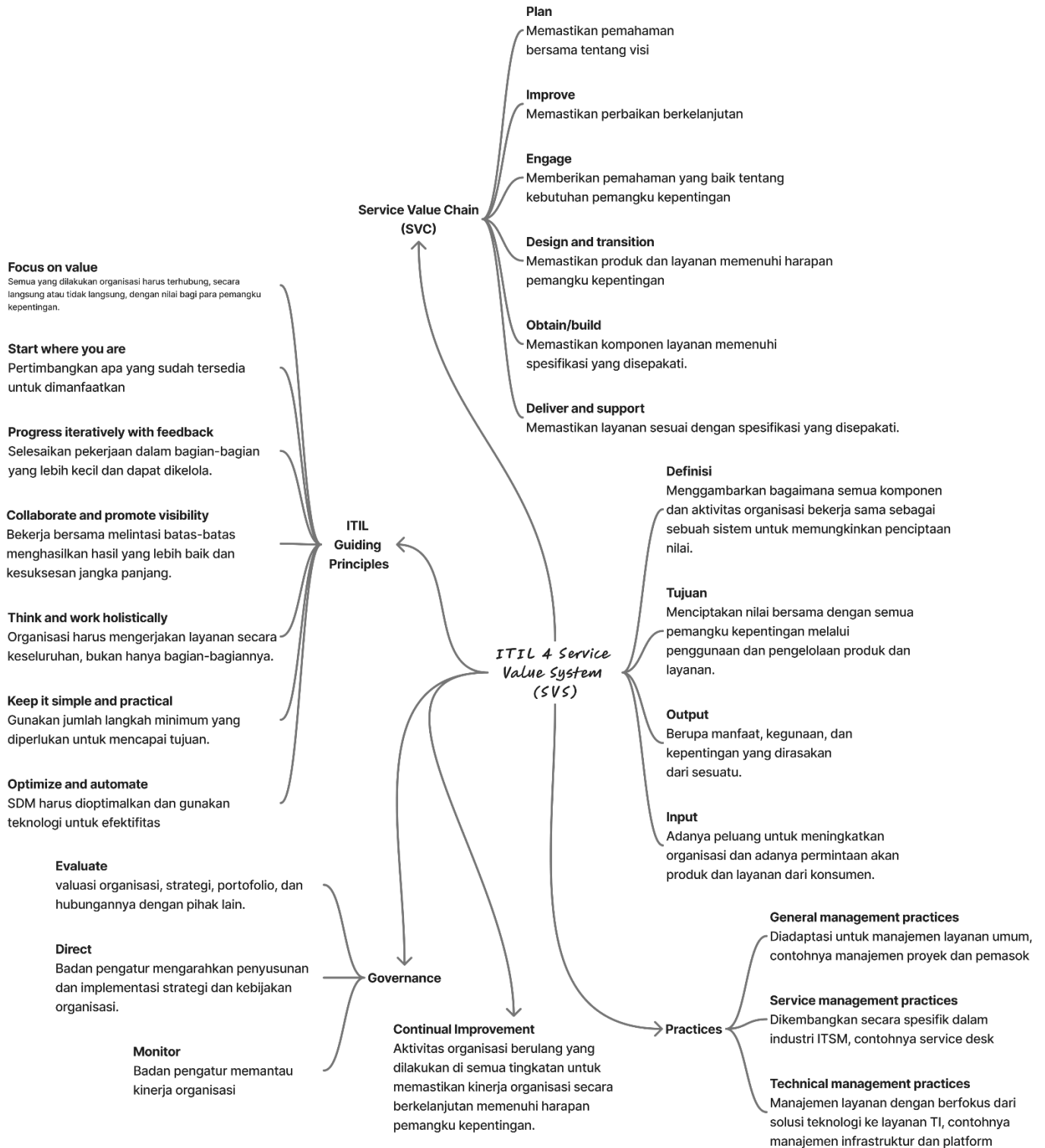
QUESTION 2

Case: Kebutuhan perubahan domain Email di ITS

No.	Aktivitas Rantai Nilai (Service Value Chain)	Deskripsi Aktivitas	Output
1	<i>Plan</i> (Merencanakan)	Menetapkan tujuan (branding, simplifikasi), ruang lingkup, jadwal, dan anggaran untuk proyek migrasi domain email ITS.	Dokumen rencana proyek, roadmap migrasi, dan alokasi anggaran.
2	<i>Engage</i> (Melibatkan)	Berkomunikasi dengan pimpinan, mahasiswa, dan staf untuk sosialisasi. Berkoordinasi dengan vendor penyedia email untuk persiapan teknis.	Persyaratan terdokumentasi, feedback pengguna, dan kesepakatan teknis dengan vendor.
3	<i>Design and Transition</i> (Merancang dan Transisi)	Merancang arsitektur teknis perubahan domain, prosedur forwarding dari alamat lama, dan menyusun rencana perpindahan (cutover plan).	Desain teknis migrasi, skenario pengujian, dan jadwal transisi (cutover plan).
4	<i>Obtain/Build</i> (Memperoleh/Membangun)	Membangun skrip automasi untuk mengubah ribuan alamat email dan membuat materi pendukung seperti panduan dan halaman FAQ.	Skrip migrasi, halaman FAQ, dan panduan penggunaan.

5	<i>Deliver and Support</i> (Mengirim dan Mendukung)	Melaksanakan migrasi sesuai jadwal dan menyediakan tim Helpdesk untuk membantu pengguna yang mengalami kendala teknis pasca-migrasi.	Layanan email dengan domain yang baru sudah aktif, dan layanan Helpdesk untuk penanganan insiden.
6	<i>Improve</i> (Meningkatkan)	Mengumpulkan dan menganalisis data setelah migrasi (survei kepuasan, jumlah tiket bantuan) untuk menemukan celah perbaikan.	Laporan evaluasi proyek, rekomendasi perbaikan, dan pembaruan dokumentasi.

QUESTION 3. Create a mind-map to help you understand the overall ITIL SVS



QUESTION 4. List any ITIL-related terms you've learned so far, including the definitions

Istilah	Definisi
ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	Kerangka kerja praktik terbaik untuk manajemen layanan TI agar selaras dengan kebutuhan bisnis.
Products	Sesuatu yang berwujud (tangible) yang diberikan ke pengguna untuk membantu mereka melakukan aktivitas.
Service	Proses tidak berwujud (intangible) yang memberikan nilai kepada pengguna melalui pengalaman dan hasil
Service Management	Kapabilitas khusus dalam organisasi untuk menciptakan dan menyampaikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan.
Stakeholder	Kelompok atau individu yang terlibat atau terdampak oleh layanan, termasuk penyedia, konsumen, dan pihak lain.
SVS (Service Value System)	Model menyeluruh ITIL yang memastikan semua komponen bekerja sama menciptakan nilai.
SVC (Service Value Chain)	Rangkaian aktivitas utama (Plan, Improve, Engage, Design & Transition, Obtain/Build, Deliver & Support).
Service Request Management	Menangani permintaan standar pengguna (contoh: reset password).
Value	Manfaat, kegunaan, dan pentingnya sesuatu yang dirasakan, tergantung sudut pandang pemangku kepentingan.
Value Co-Creation	Nilai yang tercipta secara kolaboratif antara penyedia layanan, konsumen, dan stakeholder lainnya.
Utility	Fungsi dari sebuah layanan—apa yang dilakukan layanan tersebut. Disebut juga fit for purpose.
Guiding Principles	7 prinsip panduan (Focus on value, Start where you are, Progress iteratively with feedback, Collaborate and promote visibility, Think and work holistically, Keep it simple and practical, Optimize and automate).
Incident	Gangguan atau potensi gangguan terhadap layanan normal yang harus dipulihkan secepat mungkin.