

Nama : Nathaniel Lado Hadi Winata

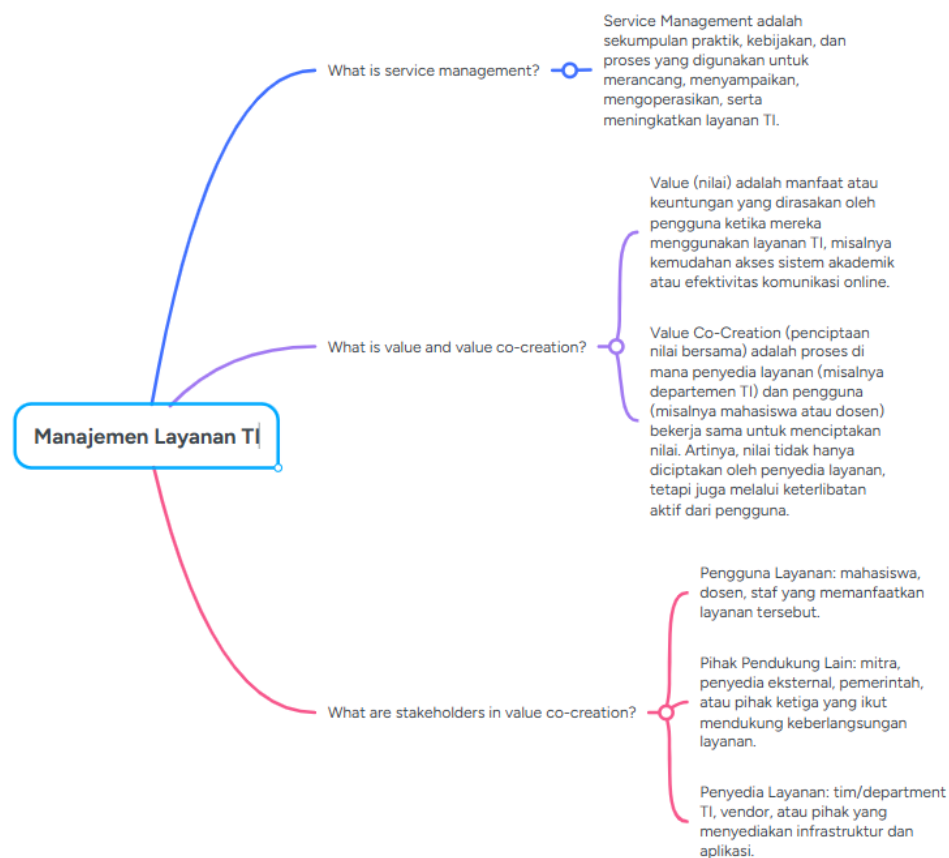
NRP : 5026231019

Kelas : B

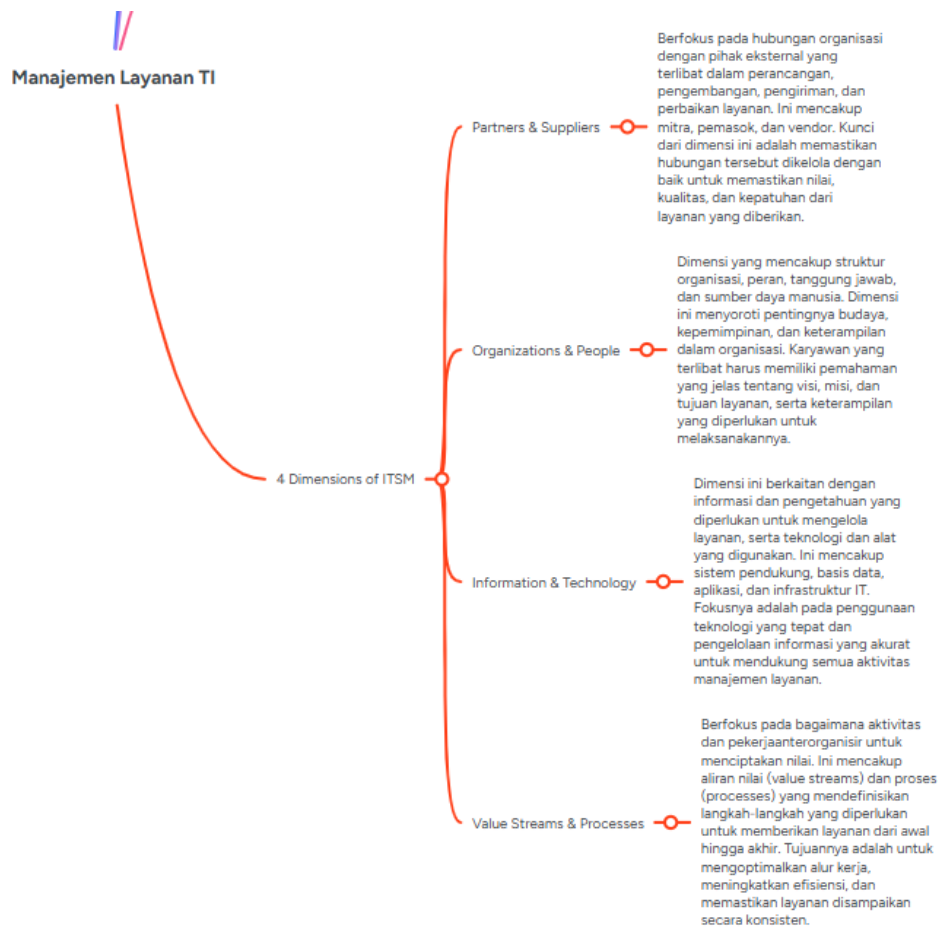
Pertanyaan 1

Produk	Layanan
MyITS Classroom, Microsoft 365	Wifi Kampus ITS, MyITS Single Sign-On (SSO)
Dapat diunduh atau diakses sebagai aplikasi/software untuk menunjang aktivitas akademik	Hanya bisa digunakan ketika penyedia (ITS) membuka akses layanan tersebut
Berfokus pada pemanfaatan aplikasi untuk individu (misalnya dosen/mahasiswa)	Berfokus pada penyediaan fasilitas yang mendukung seluruh sivitas akademika

Pertanyaan 2



Pertanyaan 3 (4 Dimensions of ITSM)



Pertanyaan 4

Organization & People :

- Mahasiswa (akses info akademik & pengumuman)
- Dosen (komunikasi tugas, materi, koordinasi kelas)
- Staf administrasi (surat menyurat resmi, jadwal, pengumuman)
- Pimpinan universitas (koordinasi internal & eksternal)

Information & Technology :

- Server email universitas
- Sistem autentikasi akun (SSO jika terintegrasi)
- Jaringan internal yang menghubungkan email ke aplikasi lain
- Backup & recovery system yang tidak berjalan optimal

Value Streams & Processes :

- Penyalpaian informasi akademik (jadwal kuliah, ujian)
- Administrasi surat-menyurat resmi (dokumen, undangan)
- Koordinasi penelitian dan pengabdian masyarakat
- Proses rekrutmen dosen/mahasiswa baru
- Layanan bantuan IT (support ticket via email)

Partners & Suppliers :

- Mitra penelitian (kesulitan koordinasi proyek & laporan)
- Penyedia beasiswa / sponsor (terhambat komunikasi administratif)
- Vendor teknologi yang mendukung sistem email
- Alumni dan calon mahasiswa (hambatan komunikasi resmi)

Value :

- Hilangnya kelancaran komunikasi resmi & formal
- Tertundanya proses akademik dan administrasi
- Menurunnya reputasi universitas (dinilai tidak profesional)
- Potensi kehilangan peluang kerjasama eksternal
- Waktu dan biaya tambahan untuk mencari saluran komunikasi alternatif

Pertanyaan 5



Shopee



Value of IT Service (Shopee)



Provider Value

- Peningkatan transaksi & keuntungan
- Data perilaku belanja untuk analisis
- Perluasan seller ecosystem
- Engagement lewat gamifikasi (Shopee Live, Games)
- Memperkuat brand e-commerce regional

Customer Value

- Belanja mudah kapan saja & di mana saja
- Banyak pilihan produk, harga kompetitif
- Promo, gratis ongkir, voucher menarik
- Pembayaran fleksibel (ShopeePay, COD, dll.)
- Tracking pesanan transparan



Co-Creation Points



- User beri rating & review → Shopee perbaiki rekomendasi
- User ikut promo/flash sale → Shopee optimalkan algoritma
- User gunakan ShopeePay → Shopee kembangkan layanan finansial
- Interaksi dua arah (Shopee Live & Chat Seller)

