

## Perancangan sistem layanan produk pintar dengan integrasi metode triz dan service blueprint = Designing smart product service system using triz and service blueprint approach.

Abimata Dwi Wahyu Prasetya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20512999&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dampak digitalisasi mendorong berkembangnya Smart Product-service system (PSS) yang memberikan nilai dan mengintegrasikan layanan dan produk untuk memenuhi keinginan konsumen terutama berbasis aplikasi digital. Indonesia merupakan salah satu negara dengan pelanggan internet terbanyak di dunia, mungkin sangat potensial bagi para pengembang aplikasi seluler untuk menyediakan dan menjual produknya. Namun demikian, untuk merancang PSS pintar secara efektif, diperlukan teknik desain struktural. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyarankan cara terpadu untuk merancang PSS pintar. Studi ini menggunakan analisis dimensi extended SERVQUAL untuk meneliti fitur-fitur yang memberikan kontribusi terhadap ekspektasi pelanggan dan teknik umum untuk merancang layanan yang terutama didasarkan pada Theory of Inventive Problem Solving (TRIZ) yang terintegrasi dengan service blueprint. Hasilnya menunjukkan bahwa aksesibilitas dan antarmuka pengguna merupakan faktor penting untuk merancang SPSS yang efektif. Selanjutnya, investigasi kontradiksi matriks menghasilkan lima solusi inventif dan merekomendasikan tiga fitur layanan. Kemudian service blueprint dipetakan berdasarkan fitur-fitur yang digagas dan diteruskan ke pembuatan alpha prototype aplikasi kebugaran.

<hr>

The impact of digitalization encourages the development of a Smart Product-service system (PSS) that provides value and integrates services and products to meet consumer desires, especially based on digital applications. Indonesia is one of the countries with the most internet subscribers in the world, possibly with great potential for mobile application developers to provide and sell their products. However, to design smart PSS effectively requires structural design techniques. This study aims to suggest an integrated way of designing a smart PSS. This study uses extended SERVQUAL dimensional analysis to examine features that contribute to customer expectations and generic techniques for designing services that are primarily based on the Theory of Inventive Problem Solving (TRIZ) integrated with service blueprints. The results show that accessibility and user interface are crucial factors for designing an effective SPSS. Next, the matrix contradiction investigation yields five inventive solutions and recommends three service features. Then the blueprint service is mapped based on the features proposed and forwarded to the development of an alpha prototype for fitness application.