

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "**Pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Teknologi Informasi Berbasis ITIL v3 Tahap *Service Design* Pada Domain *Service Level Management, IT Service Continuity Management* dan *Service Catalogue Management* (Studi Kasus : UPT SISFO Fakultas Teknik Universitas Telkom)**" dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik, Universtas Telkom.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan hingga pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Allah SWT, yang telah memberikan karunia-Nya yang sangat besar sehingga penulis diberi kemudahan dan kelancaran untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini;
- (2) Kedua orang tua penulis yang tercinta dan tersayang, Ayahanda Toni Ahmad Hudori dan Ibunda Lilis Nurkustinawati yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, selalu memberikan semangat dan menjadi sumber semangat, dan selalu mendoakan penulis agar penulis selalu berhasil dalam segala hal termasuk dalam penyusunan tugas akhir ini;
- (3) Eyang Ratnaningsih dan kedua adik penulis, Reza Nur Arvi dan Ridwan Nur Rahman, yang selalu mendoakan, mendukung, menghibur dan memberi semangat kepada penulis untuk tidak menyerah;
- (4) Seluruh keluarga besar penulis, atas dukungan dan doanya kepada penulis agar penulis selalu diberi kemudahan dan kelancaran dari masa perkuliahan hingga masa penyusunan tugas akhir ini;
- (5) Bapak Seno Adi Putra, S.Si., MT, selaku dosen pembimbing I tugas akhir penulis yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini;

- (6) Bapak Imam Rozali, S.T., MT, selaku dosen pembimbing II tugas akhir penulis yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini;
- (7) UPT SISFO Fakultas Teknik, Universitas Telkom pada umumnya, dan khususnya Bapak Ibnu Asror selaku Asisten Manajer UPT SISFO Fakultas Teknik, Universitas Telkom yang telah mendukung pencarian data penulis dalam penyusunan tugas akhir ini;
- (8) Bapak Lukman abdurrahman, Ir., MIS, CRMA, yang juga telah banyak memberikan masukan dan pengetahuan terkait penelitian tugas akhir ini dan Bapak Mardiyanto Wiyogo yang juga telah memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
- (9) Seluruh dosen Prodi Sistem *Informasi* dan Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis selama masa perkuliahan;
- (10) Sahabat penulis di Prodi Sistem *Informasi* yang senantiasa memberi semangat, menghibur dan memberi dukungan kepada penulis selama mengerjakan tugas akhir ini, Debby Yulianty, Zulma Luklu iL maqnun, Linda Pramesti, Azzahra Ratu Kamila, Erica Rosalia dan Rizkie Purnama Y. Serta teman seperjuangan tugas akhir, Mochamad Reza Indra;
- (11) Teman-teman penulis yang juga telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini, Kartiko Edhi W, M. Junaedy, Adnan H.P, Ibrahim A, Yudha, Herdi, Nunung, Raffi, Septian;
- (12) Keluarga besar *Prodase Laboratory*, yang telah memberikan pengalaman dan kebersamaan dalam keluarga kepada penulis di masa perkuliahan. Sukses terus untuk prodase!;
- (13) Teman-teman Prodi Sistem *Informasi* khususnya angkatan 2009 dan seluruh teman-teman penulis baik yang bekerjasama dalam mengerjakan proyek, bekerjasama dalam EO dan teman yang penulis kenal selama masa perkuliahan yang telah memberikan warna dan semangat dalam kehidupan perkuliahan hingga pengerjaan tugas akhir ini;
- (14) Sahabat X-5 Tari, Lita, Sugie, Budi, Bram, Pule, Bla dan Sahabat penulis di SMA 3 Bandung, Ayu, Agitha (Ucup), Kiki, Marsha, Arum, Ega yang selalu

memberikan semangat, menghibur dan mendukung kegiatan penulis dari semasa SMA hingga sekarang. Semoga persahabatan kita tak lekang oleh waktu;

- (15) Seluruh teman dan pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis sangat mengharapkan adanya saran, kritik, dan segala bentuk masukan sebagai bahan penyempurnaan dimasa mendatang. Akhirnya besar harapan penulis, semoga penulisan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis, serta pembaca pada umumnya.

Bandung, 26 Februari 2014

Penulis