

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pengerjaan Tugas Akhir dengan judul "Perancangan *Service Design* Pada Layanan Jasa Keuangan di PT. Pos Indonesia Menggunakan Framework ITIL VERSI 2011" sebagai salah satu syarat menyelesaikan program Strata-1 Sistem Informasi Fakultas Rekayasa Industri. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan dari segala pihak.

Dalam pengerjaan Tugas Akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah mencurahkan segala kekuatan, daya serta upayaNya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua yang tak pernah putus mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Ibu Murahartawaty, ST., MT., selaku pembimbing pertama yang telah memberikan panduan, arahan, saran dan kritik selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Rahmat Mulyana, ST., MT., MBA., selaku pembimbing kedua yang telah memberikan panduan, arahan, saran dan kritik selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
5. PT. Pos Indonesia khususnya Sub Direktorat Teknologi Informasi dan Divisi Pos Pay yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dan membantu dalam proses pengumpulan data.
6. Seluruh dosen Sistem Informasi dan civitas akademika Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan dan membantu pengerjaan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Budi Santosa dan Bapak Nashir Ardiansyah selaku pembina Keprofesian *E-Supply Chain Center*. Terima kasih untuk amanah,

pengalaman dan segala pengetahuan yang diberikan kepada penulis selama ini.

8. Teman-teman seperjuangan Tugas Akhir ini; Suraiya Safura, Prefiks Wahyu Febrina, Eriza Erfiana Amir dan Fantri Rizkiani Suharja. Terima kasih telah menjadi teman dan sahabat dalam suka maupun duka selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh teman-teman Sistem Informasi 2010 dan khususnya teman-teman SI-34-03 dan SI-34-02 yang telah memberikan warna baru dalam kehidupan perkuliahan penulis.
10. Keluarga besar *Business Process Analysis and Design Laboratory* 2010, Ahsani Taqwim, Fanny Fathya, Bella Permata Sari, Annisa Rahmania, Yuki Alqadri, Randhi Ramadhan, Aditya Perdana, Reviliyana Eka, Muhamad Ari Sadewo, Dinda Sekar Putri dan Jerrystama Abipradja.
11. Seluruh keluarga besar asisten *Business Information System* (BPAD dan ERP), khususnya kakak-kakak asisten 2008 dan 2009, teman-teman asisten angkatan 2010, dan adik-adik asisten angkatan 2011.
12. Teman, sahabat dan keluarga REFORMASI 2013; Ainun Khairiyah Fadla, Aldila Agvia, Satryo Dwi Sutrisno, Muhammad Hilman, Mahardiani Beningrum, Samhuri Iqbal, Suci Rachma Sari. Terima kasih telah menjadi tim terbaik penulis selama berorganisasi di bangku kuliah.
13. Seluruh pengurus HMTI 2013, terima kasih telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjadi bagian dari keluarga maroon ini dan memberikan kontribusi untuk keluarga maroon dan fakultas.
14. Vita Hasyantiersi dan Wismi Nur Isdiani, terima kasih sudah menjadi pendengar yang baik selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
15. Aulia Ahsan, terima kasih untuk semangat, nasihat dan selalu mendengarkan keluhan penulis ketika pengerjaan Tugas Akhir ini.
16. Keluarga tempat dibesarkan, tumbuh dan berkembang, INDEED; Ridho Mochamad, Eka Febyanti, Adityo Pratama, Dara Ramalia, Ilyas Faturrahman, Iqbal Rosyidin, Dian Ayu Septina, Valencia Pramesty, Aditya Nurdiany Cevita, dll. Terima kasih telah mengajarkan banyak hal, kekeluargaan dan solidaritas. Teramat bangga terlahir dari keluarga ini.

17. Teman-teman Humas INDEED 2013; Nurfitri Ayu, Anfusa Herucakra, Delis Septianti Balgis, Arum Mekar, Numan Mubarak. Terima kasih telah membantu penulis selama menjalankan segala tugas dan amanah.
18. Keluarga pertama di kampus, Olimpiade Telkom dan khususnya *Secretariat Publication and Public Relation*. Terima kasih banyak untuk pengalaman berharga dan tak terlupakan selama dua tahun.
19. Keluarga besar Keprofesian *E-Supply Chain Center* dan *Gathering and Sharing*. Terima kasih untuk segala pengalaman dan ilmu barunya yang tak didapatkan selama perkuliahan.
20. Teman-teman sepermainan yang selalu ada di setiap saat, baik suka maupun duka, sehat maupun sakit; Arnie Nur Ramadhani, Muhammad Nanda Pratama, Anisah Yasmin, Sentosa Rizki Pratama, Bobby Rahmawan.
21. Teman-teman KOMA (Komunitas Majalah) HMTI; Andini, Mutia, Rendra, Qolli, Ifrah, Isa, dll.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan bagi pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca.

Bandung, Juni 2014

Penulis