

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat-Nya Penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Perancangan *Service Operation* Pada Layanan Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Menggunakan *Framework ITIL* Versi 3” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Strata – 1 Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri. Dalam pengerjaan penelitian ini Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan saran dan masukan dari segala pihak. Dalam pengerjaan penelitian ini, Penulis tidak terlepas bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Murahartawaty, ST., MT., selaku pembimbing I yang selalu membimbing dengan baik sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Bapak Eko Kusbang Umar, ST., MT., selaku pembimbing kedua penulis, yang telah memberikan panduan, saran, serta arahan yang sangat berarti selama penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Agus Salim (Ayah), Ika Djuangsih (Ibu), Gerty Septian Prakasa (Kakak), Endang Sulistriani (Kakak) dan seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan membantu penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir.
4. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya Unit Sistem Informasi dan Komersial Angkutan Barang yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian Tugas Akhir.
5. Ibu Delvi Fitriani Sabrina dan Bapak Agus Rukka selaku staf bagian Sistem Informasi yang banyak membantu penulis dalam proses pengumpulan data.
6. Ibu Dina Rahadine dan Ibu Vicky selaku manajer dan staf bagian Ticketing Center yang banyak membantu penulis dalam proses pengumpulan data
7. Teman-teman satu kelompok seperjuangan Tugas Akhir Sabrina Andiyani, Mifta Aziz dan Rinaldy Ferdy Ferdiano. Terima kasih telah menjadi teman dan sahabat penulis dalam suka dan duka selama pengerjaan Tugas Akhir.

8. Dea Rahma Nabilah yang telah menjadi teman penulis dan selalu sabar dalam memberikan semangat, mendoakan, menasihati dan mendengarkan keluh kesah penulis selama perkuliahan dan pengerjaan Tugas Akhir ini.
9. Sahabat *brother and sister* Zumar Hasani, Edwina, Fierza Adilla Pratama, Mutia Noor Hafid, Ridha Fitriani, Ghani Abdul Malik, dan Balthazar Isra atas segala bentuk dukungan yang diberikan kepada penulis
10. Sahabat Tim Ekspedisi Komodo Rizki Nur Rachman, Muhammad Taufik, Fiqih Maulana, Fairuz Ahmad Hirzani, Brilliant Aringga terima Kasih telah banyak memberi inspirasi kehidupan kepada penulis
11. Keluarga besar Perhimpunan Mahasiswa Bandung Telkom University atau PERMIB atas segala canda tawa yang diberikan kepada penulis
12. Keluarga besar Studio Meja Bundar Daivalana Mahadika, Gita Ayu Dinar Pramesti, Luqman Makarim, Iqra Sadra, dan Gunawan Hidayat.
13. Keluarga besar Laboratorium Multimedia Telkom University terima Kasih atas segala waktu, tempat dan fasilitas yang diberikan sebagai penunjang penulis dalam menyelesaikan pengerjaan tugas akhir ini.
14. Teman teman Sebelas-Ipa-Tiga SMA BPI 1 bandung, Wildan Putra Utama, Adinda Sheilla Alamanda, Satrio Iman, Rizky Adox Kusumah terima kasih telah menjadi teman sepermainan penulis

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 2015

Penulis