

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat, karunia dan hidayah yang diberikan kepada penulis dan pengerjaan tugas akhir “**Perancangan Service Operation pada Layanan IT PUSAIR dengan Menggunakan Framework ITIL Versi 3**” dapat terselesaikan. Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi semua umat muslim di dunia.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Sarjana Sistem Informasi Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom.

Begitu banyak ucapan syukur dan terima kasih yang ingin penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu.
2. Papa, Mama, Dicky, Benny, Nola, dan Bima yang selalu mendoakan dan memebrikan semangat 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 Ade Karma, S.Si., MT., selaku pembimbing kedua yang telah memberikan panduan, arahan, saran dan kritik selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Eko Umar Kusbang selaku dosen yang selalu memberikan masukan untuk pengerjaan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Wildan, Mas Feby, dan Pusat Penelitian dan Pengembangan SDA Bandung Sub Bidang Pengembangan Kerjasama yang telah memeberikan untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dan membantu dalam proses pengumpulan data.
7. Dua keluarga terdekat saya saat ini Vera Ananda dan Diana Meiriana Selvianti.

8. Teman – teman yang selalu mendukung dalam keadaan apapun Suci Monica Sari, Ratih Loviesta, Mifta Aziz, Ridho Arya Duta, Ardhyan Zulfikar, Decky Radithama, Akbar Satria, dan Irfansya Utama.
9. Teman – teman SI -35-01 dan Keluarga BPAD tercinta.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan penulis. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan penulis serta bagi dunia pendidikan pada umumnya.

Bandung, Mei 2015

Penulis