

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 “Assessment dan Perancangan ITSM Domain Service Design berdasarkan ITIL versi 2011, ISO 20.000 series, dan ISO 15.504 series untuk meningkatkan Capability level dengan pemanfaatan tools remedy (study kasus: PT. Telkom Indonesia, Tbk)” 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 dan adik-adik saya 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 Eko Kusbang Umar, ST, MT, CISA, ITILF selaku pembimbing kedua yang telah memberikan panduan, arahan, saran dan kritik selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Uyan Setiawan Askam yang telah banyak membimbing selama pengerjaan di PT. Telkom Indonesia, Tbk
6. PT. Telkom Indonesia, Tbk khususnya Divisi IT Service Solution yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dan membantu dalam proses pengumpulan data.

7. Teman-teman seperjuangan Tugas Akhir ini; Arrazaq Zakaria, Reza Aldiansyah
8. Seluruh teman-teman Sistem Informasi 2011, civitas akademika Fakultas Rekayasa Industri dan khususnya teman-teman SI-35-02 yang telah memberikan warna baru dalam kehidupan perkuliahan saya.
9. Keluarga besar *Business Process Analysis and Design Laboratory* 2011, Ardhyan Zulfikar M, Ridho Arya Duta, M. Denis nasution, M Aulya Rendy, Fransiska, Vera Ananda, Diana Selvianti, Rahayu Manolita, Fauza Anissa, Fitria, Ratih chintya L, Fitasari W, Rini Setyaningsih, Komang Indah Desinthya.
10. Seluruh keluarga besar asisten *Business Information System* (BPAD dan ERP), khususnya kakak-kakak asisten 2009 dan 2010, teman-teman asisten angkatan 2011, dan adik-adik asisten angkatan 2012.
11. Teman-teman HMSI 2014 yang telah memberikan warna baru dalam kehidupan perkuliahan penulis dan terima kasih telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjadi bagian dari keluarga cyan ini dan memberikan kontribusi untuk jurusan dan fakultas.
12. Keluarga USBM Terima kasih telah mengajarkan banyak hal, kekeluargaan dan solidaritas. Teramat bangga terlahir dari keluarga ini.
13. Keluarga besar Keprofesian *E-Supply Chain Center* dan *software development and customization*. Terima kasih untuk segala pengalaman dan ilmu barunya yang tak didapatkan selama perkuliahan.

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

Viky Hermana Pratama