

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT., yang telah memberikan berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan buku tugas akhir dengan judul “Penilaian Kesiapan dan Implementasi Teknologi Informasi dengan Menggunakan *Best Practice* ITIL Versi 3 pada Domain *Service Design* di PT. XYZ”. Buku ini disusun untuk melakukan penilaian terhadap kinerja PT. XYZ dengan menggunakan pendekatan *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL).

Dalam penulisan buku ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas karunia dan rahmat Nya sehingga Saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tanpa izin dari-Nya saya tidak mungkin dapat menyelesaikan tugas akhir Saya. Allah telah membuktikan kepada Saya bahwa setiap peristiwa dan keadaan memiliki hikmah, dan Allah akan memberikan perlakuan yang berbeda untuk setiap hamba-Nya berbeda untuk setiap hamba-Nya, terutama untuk hambanya yang berusaha.
2. Ummi dan Papa atas semua dukungan dan doa yang senantiasa selalu diberikan untuk anak-anaknya. Terima kasih Ummi untuk nasehat dan perannya bukan hanya sebagai ibu tetapi juga sebagai teman untuk *sharing* pengetahuan dan pengalaman dan Papa dengan seluruh rasa bangga terhadap anak-anaknya.
3. Mbak Feby yang selalu menyemangati, selalu sabar, selalu siap saya repotkan dan memberitahu bahwa Saya bisa dalam segala hal yang Saya tekuni. Terima kasih karena selalu mengajari bersabar dan berbesar hati menghadapi masalah-masalah yang ada. *You're the best sister!* Dan terima kasih untuk Wika yang berjuang bersama Saya demi wisuda. Juga terima kasih untuk semua keluarga ☺.

4. Ibu Murahartawaty selaku dosen pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu untuk membimbing Saya dan memberikan saran-saran dalam tugas akhir Saya.
5. Bapak Daniel Sihombing selaku pembimbing II yang telah membantu dalam pemberian bimbingan untuk pengerjaan tugas akhir, yang bersedia meluangkan waktu untuk memeriksa tugas Akhir Saya di sela-sela waktu sibuk Beliau. Terima kasih juga kepada divisi IFD yang sudah bersedia menampung saya sewaktu kerja praktek.
6. Gayeums (Nanda, Amanda, Hera, Riri, dan Ocha) yang sedikit banyak sangat selalu mendukung Saya, berbagi pengetahuan, menghibur Saya dengan sejuta kejutan dan lawakannya. Kalian memang terbaik, TOP, tak akan terganti ☺. *Big thanks to* Nanda dan Manda yang sudah mau mendengarkan cerita dan keluhan Saya, selalu membantu dan mendoakan teman-temannya. Terima kasih banyak juga buat Papa Nanda dan Teman Papa Nanda (Pak Irfan) yang membantu Saya menemukan pembimbing II.
7. Teman-teman sekolah yang masih mengingat dan masih berkomunikasi dengan Saya (nur, dira, wiwid, dll).
8. Dan untuk seluruh teman-teman SI, teman-teman sekolah nun jauh disana, dan juga semua yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih banyak, sukses untuk kita semua ☺.

Tidak ada yang sempurna di dunia ini, termasuk buku yang penulis buat. Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, mohon maaf atas segala kekurangan maupun kesalahan yang terdapat pada buku ini. Semoga bermanfaat untuk para pembaca.

Bandung, Juli 2013

Fitri Apriliani