

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, saya selaku penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Dalam menyusun tugas akhir ini, penulis mengambil judul Perancangan *Service Design* pada Layanan Logistik di PT Pos Indonesia Menggunakan *Framework* ITIL versi 2011.

Adapun penulis menulis tugas akhir ini untuk memenuhi persyaratan kelulusan program strata-I Program Studi Sistem Informasi Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom Bandung. Dalam menyusun tugas akhir ini penulis sadar bahwa ada kekurangan baik kata-kata maupun penulisan. Dan dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mengucapkan kepada semua pihak yang telah membantu baik secara material maupun non-material.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rezeki, kekuatan dan kuasa-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini atas izin-Nya.
2. Kedua orangtua yang selalu memberikan dukungan baik secara material maupun non material serta doa, masukan, nasihat dan semangat untuk mencari ilmu setinggi-tingginya.
3. Ibu Murahartawaty dan Bapak Rahmat Mulyana selaku pembimbing yang selalu memberikan masukan, motivasi dan pemecahan masalah dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
4. Bapak Hilman Isfandiar dan Ibu Retno selaku pembimbing dari pihak PT Pos Indonesia yang selalu menyemangati dan memberikan data untuk membantu kelancaran penyelesaian Tugas Akhir.
5. Teman *partner* TA, Fantri Rizkiani Suharja, Eriza Erfiana Amir, Prefiks Wahyu Febrina dan Woro Ninditarini yang selalu memberikan dukungan satu sama lain dan masukan, suka, duka serta semangat untuk mengejar menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.

6. Muhammad Mufti Kamil yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan masukkan baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman Sistem Informasi 2010, terutama SI3402 sebagai teman seperjuangan yang menuntut ilmu di program sistem informasi Universitas Telkom selama kurang lebih 4 tahun.
8. Asisten Lab BPAD 2010, 2011 dan Lab ERP 2010, Ahsan, Revi, Bella, Randi, Yuki, Ewo, Jerrys, Dinda, Ica, Fanny, Adit, Aii, Dryan, Jeka, Icha, Ai, Uu, Tantri, Ridho Muhammad, Ardhyhan, Vita, Rini, Rendy, Ikeng, Ridho, Viki, Fitria, Oza, Indah, Ratih, Ayu, Diana, Vera, Siska, dll yang telah menjadi teman sekaligus keluarga kedua.
9. Seluruh dosen dan civitas akademika FRI yang memberikan ilmu selama masa perkuliahan, serta masukkan, arahan dan dukungan dalam menuntut ilmu di kampus Universitas Telkom ini.
10. Admin FRI, Bapak Yudha dan Bapak Fian yang selalu membantu kelancaran administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Dan seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan perkuliahan dan Tugas Akhir di Universitas Telkom.

Bandung, 4 Juni 2014

Penulis