

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas semua rahmat dan karuniaNya sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan *Service Design* Pada Layanan POSINDO ERP di PT Pos Indonesia menggunakan *Framework* ITIL versi 2011”. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Strata-1 Sistem Informasi Fakultas Rekayasa Industri.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik dari semua pihak sangat penulis harapkan, sebagai bahan pembelajaran di waktu yang akan datang.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini , banyak dukungan dan doa yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan, kemudahan dan kesanggupan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan penulis, memberikan dukungan disaat penulis membutuhkan motivasi dan selalu ada ketika penulis ingin mencurahkan segala isi hati. Dede Arum yang selalu mendoakan penulis agar penulis dilancarkan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini semoga dede dilancarkan pendidikan kedokteran umumnya, semoga bisa menjadi dokter yang amanah menjadi adik kebanggaan penulis sampai kapanpun.
3. Seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Murahartawaty, ST., MT, selaku pembimbing satu yang senantiasa memberikan dukungan, membimbing dengan sepenuh hati, meluangkan waktu dan sangat memotivasi penulis.
5. Bapak Rahmat Mulyana, ST., MT.,MBA selaku pembimbing dua yang meluangkan waktunya, memberikan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini sampai terselesaikan sebagaimana mestinya.

6. PT Pos Indonesia selaku objek penelitian, khususnya direktorat keuangan dan divisi proyek SIMKUGPOS telah bersedia menjadi objek penelitian Tugas Akhir ini, memberikan data dan informasi yang akurat dari sumbernya. Terimakasih kepada bapak Hertadi selaku manajer Perencanaan dan Standarisasi Teknologi informasi, bapak Rohmat selaku manajer Proyek SIMKUGPOS bidang teknis dan bapak Slamet selaku manajer Sistem Informasi Keuangan PT Pos Indonesia yang telah membantu penulis dalam mencari data selama penelitian berlangsung.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Rekayasa Industri khususnya bagian administrasi FRI (bapak Yudha) yang senantiasa membantu penulis melengkapi persyaratan seminar maupun sidang.
8. Teman – teman kelompok Tugas Akhir Eriza Erfiana Amir, Suraiya Safura, Woro Ninditarini, Fantri Rizkiani Suharja yang telah menjadi teman yang sesungguhnya. Menjadi teman dikala senang maupun susah, memberikan energi positif yang sangat luar biasa, dalam kondisi sesulit apapun kalian memampukan penulis untuk tetap tersenyum dan tertawa. Kalian *partner* terbaik yang takkan terlupakan.
9. Ari purwanto, yang telah menjadi penyemangat, teman berbagi disaat sedih maupun senang, terimakasih telah menjadi sosok yang sangat berarti, memampukan penulis untuk tetap semangat dan percaya bahwa akan ada senyum diakhir skripsi.
10. Teman – teman lab BPAD dan ERP angkatan 2009, 2010 dan 2011 yang telah berbagi tempat untuk mengerjakan Tugas Akhir, memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
11. Teman – teman kelas SI 3402 yang telah menunjukkan arti teman yang sebenarnya. Memberikan dukungan dengan cara yang unik, semangat untuk kita semua, semoga semuanya lulus tepat waktu aamiin ya rabb.
12. Seluruh teman – teman Sistem Informasi angkatan 2010 yang telah berjuang bersama – sama untuk menyanggah gelar sarjana.
13. Seluruh pihak yang telah membantu penyelesaian Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini senantiasa mendapat lindungan Allah SWT dan dibalas semua kebaikannya oleh Allah SWT. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Bandung, 4 Juni 2014

Penulis