

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Asesmen Dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada *Practice Incident Management* dan *Problem Management* Menggunakan ITIL 4”**. Tugas Akhir ini merupakan sebuah perjalanan di tahun terakhir studi sarjana saya di Program Studi Strata 1 Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom.

Ucapan terima kasih saya kepada:

1. Pembimbing Tugas Akhir saya, Bapak Iqbal Santosa S.Si, M.T.I. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Widyatasya Agustika Nurtrisha, S.Kom., M.T selaku dosen pembimbing II, dengan sabar memberikan ilmu, meluangkan waktu, serta terus menerus memberikan motivasi kepada penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dita Pramesti, S.Si., M.Si selaku dosen wali selama penulis menjalani perkuliahan di Kelas SI-42-05. Terimakasih atas semua masukan, motivasi, dan arahan yang telah diberikan selama perkuliahan.
3. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Syaiful Rahman dan Ibu Rina Afriani, yang tiada hentinya memberikan dukungan baik doa, moral, materi, dan kebutuhan lainnya selama pelaksanaan Tugas Akhir ini pada khususnya dan selama masa pendidikan pada umumnya. Tidak luput juga penulis ucapkan terimakasih kepada kakak penulis Elsa Hidayati Aspi dan Raficha Rahma Yenni atas dukungan dan perhatiannya terhadap Tugas Akhir penulis.
4. Divisi Teknologi Informasi - RiYanTI Telkom University sebagai studi kasus dalam tugas akhir ini yang telah bersedia menyediakan sumber data mulai dari wawancara dan dokumen untuk pelaksanaan penelitian.
5. Sahabat sekaligus teman seperjuangan selama perkuliahan Titisari Ramadhane dan Misbachul Ummah Al – arobi yang selalu memberikan dukungan dan perhatian dengan tujuan agar bisa wisuda bersama.

6. *I want to say thank you to myself for fighting spirit and getting to this point. Although the road to this point is not always smooth. However, the struggle in completing the final project ini this lecture provide a valuable experience for myself. Because experience is the best teacher.*

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Dengan demikian segala saran dan masukan akan penulis terima dengan lapang dada demi kesempurnaan Tugas Akhir ini, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat sebagai bahan pembelajaran kedepannya, dan menjadi sedekah jariyah bagi pihak - pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikannya.

Bandung, 14 Juli 2022



Savanny Putri Safrina