

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada *Helpdesk Ticketing* Berdasarkan Analisis Kesenjangan Dengan Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 (Studi Kasus: Institut Teknologi Telkom Surabaya)”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Informasi Fakultas Teknologi Informasi dan Bisnis Institut Teknologi Telkom Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan bagi kemajuan dimasa yang akan datang. Dalam penyelesaian tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh bantuan pengajaran, bimbingan, motivasi dan semangat dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ayah, Ibu, Kakak dan seluruh keluarga penulis yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan batin, materi, dan bantuan tak ternilai lainnya yang telah diberikan kepada penulis hingga bisa mencapai ke titik ini.
2. Bapak Yupit Sudianto, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Satu yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran, dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai.
3. Ibu Aris Kusumawati, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Dua yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran, serta memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan tugas akhir ini sampai selesai.
4. Bapak Firman Hidayat Choirul Fattah, S.Kom. selaku Kepala Urusan Aplikasi pada Unit Pusat Teknologi Informasi yang telah bersedia menjadi informan dalam penyempurnaan tugas akhir ini.
5. Ibu Safira Rohmatul Laily, S.Kom. selaku Staff Layanan TI pada Unit Pusat teknologi Informasi yang telah bersedia menjadi informan dalam penyempurnaan tugas akhir ini.
6. Kepada seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Surabaya atas ilmu yang telah diberikan selama ini kepada penulis.

7. Seluruh sahabat terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan tanpa henti, terimakasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu menjadi sumber keceriaan, dan membuat masa perkuliahan penulis menjadi lebih berwarna.
8. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu secara detail yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan dengan cara sebaik-baiknya. Semoga tugas akhir ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.