KATA PENGANTAR



Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"Analisis Pengelolaan Layanan TI Pada Domain *Service Operation* Dengan Menggunakan *Framework* ITIL v3 (Studi Kasus Dana Pensiun Telkom)"** ini tepat pada waktunya**.**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Sistem Informasi jenjang S1 (Strata Satu) di Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM Bandung). Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyajian laporan penelitian ini, namun demikian penulis akan terus berusaha untuk menjadi lebih baik lagi dikemudian hari. Dan besar harapan penulis agar laporan penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan IT khususnya dilingkungan UNIKOM dan perusahaan maupun instansi yang sedang mengembangkkan prinsip tata kelola IT yang baik dan umumnya bagi masyrakat luas yang membutuhkan.

Rasa terima kasih yang terdalam penulis haturkan secara istimewa kepada ayahanda tercinta, kasih sayang, teladan, dan pengorbananmu takkan pernah terlupa dan akan selalu penulis jadikan cermin dimasa yang akan datang. Ibunda tercinta yang selalu memberikan do'a, perhatian, pengertian, motivasi secara moril maupun materil serta pengorbanan yang tiada terhingga selama penulis

menuntut ilmu di perguruan tinggi sampai dengan selesai. Semoga Alloh SWT membalas semua kebaikan yang telah engkau berikan. Tak lupa penulis haturkan pula terimakasih atas dukungan secara tidak langsung kepada dua adik perempuan tersayang Esa Nurwendah dan Agnia Nurfadillah.

Dalam pengerjaannya laporan ini, penulis tak lepas dari hambatan dan kesulitan. Namun dalam mengatasi kesulitan-kesulitan penyusunan skripsi ini, penulis senantiasa mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. H. Eddy Soeryanto Soegoto, M.Sc selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Prof. Dr. H. Denny Kurniadie, Ir.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia.
3. Citra Noviyasari.S.Si.,MT selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi dan Manajemen Informatika sekaligus selaku dosen wali.
4. M. Rajab Fachrizal, S.Kom, M.Kom selaku Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi untuk menyelesaikan laporan ini dengan sebaik-baiknya.
5. Imelda, ST., MT selaku Penguji satu yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukkan agar lebih baik lagi.
6. R. Fenny Syafariani, S.Si., M.Stat selaku Penguji dua yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukkan agar lebih baik lagi.

7. Kedua orang tua, Ayahanda tercinta Bapak Otang dan Ibunda tercinta Ibu Apon yang selalu memberikan do'a dan restu serta dukungan moril maupun materil.
8. Bapak Risman Heriyono selaku pembimbing diperusahaan beserta staf SISFO dan seluruh pegawai diperusahaan atas kepercayaannya kepada penulis untuk dizinkan melaksanakan penelitian ini.
9. Rasa terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada seuluruh pegawai Dapen Telkom khususnya kepada Ibu Dina Rochmana Kamadjaya dan Bapak Dadang sebagai Kepala Bagian SDM atas kesempatan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis untuk bisa melakukan penelitian di Dana Pensiun Telkom.
10. Rekan-rekan seperjuangan Siti Adha Kamadjaja, Aditya Rizki, Lia Herlani dan semua mahasiswa program studi informasi yang sama-sama melaksanakan TA disemester ganjil yang telah mendukung, memberikan bantuan dan semangat dalam menyusun skripsi ini.
11. Rekan-rekan kelas M. Budi Sutanto, Agus Kurnaedi, Riyandi Pratama, Febi Syaiful, Kawandi Truna, Reza Pratama, dan semua teman kelas Sistem Informasi-7 yang namanya tidak disebutkan satu persatu, terima kasih telah berjuang bersama selama empat tahun ini.
12. Rekan-rekan UKM Pencak Silat UNIKOM Cucu, S. Kom., M. Kom, Wildan Wiguna, Yogi Adi Nugraha, Andhy Abdul Jalil yang juga telah membantu penulis untuk menerjemahkan judul penelitian ini ke dalam bahasa Inggris, selanjutnya rekan Didi Nurcahyadi, Fitra Agra, Siti Hilin Setiani, Satriya N

Jaya P, Gala Topan, Chandra Pradana dan yang lainnya yang telah memberi perhatian dukungan dan semangat selama penulis menyusun laporan ini.

13. Rasa terima kasih juga disampaikan kepada Kemal Prasetyo petugas Fotocopy yang selama ini membantu penulis dalam mencetak hasil penelitian skripsi ini.
14. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Komputer Indonesia terutama Program Studi Sistem Informasi angkatan 2011 yang telah memberikan motivasi.

Dalam penulisan laporan skripsi ini disadari masih banyak kekurangan maupun kelemahan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk menjadi bahan pemikiran dan motivasi dimasa yang akan datang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi segenap pembaca pada umumnya

Bandung,

Penulis,

Suryadi Pebriyari Putra