KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, karunia serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi serta laporan skripsi yang penulis beri judul "Pembangunan Sistem Informasi *IT Helpdesk* ITB Berbasis *Web*". Penulisan laporan skripsi ini dilakukan sebagai kewajiban penulis dalam menempuh tugas akhir untuk menyelesaikan studi Strata 1 di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Jurusan Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia Bandung.

Penulisan laporan skripsi ini dilakukan setelah penulis melakukan penelitian di *IT Helpdesk* ITB. *IT Helpdesk* ITB merupakan sebuah unit layanan yang bertugas membantu mengatasi permasalahan terkait penggunaan fasilitas TIK di ITB. Penulis melakukan penelitian dengan cara menganalisis sistem yang sedang berjalan di perusahaan serta menganalisis data *input* yang dibutuhkan serta data *output* apa saja yang dihasilkan.

Setelah penulis melakukan analisis terhadap unit layanan dan menemukan masalah yang dihadapi*IT Helpdesk* ITB, penulis menyimpulkan bahwa untuk menyelesaikan masalah tersebut dibutuhkan sebuah sistem baru yang dapat mengelola data-data secara terkomputerisasi. Masalah tersebut dapat diselesaikan dengan sebuah aplikasi sistem informasi. Dengan dibangunnya aplikasi sistem informasi, data-data yang terlibat dalam sistem pelayanan di *IT Helpdesk* ITB dapat dikelola dengan baik dan sekaligus sistem pelayanan dapat dilakukan secara *online*.

Aplikasi sistem informasiyang dibangun dapat mengelola data seperti data layanan, data konsumen dan kinerja dari para teknisi *IT Helpdesk* ITB, data pengiriman dan lain-lain.

Penulisan laporan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan serta dorongan orang-orang yang berjasa kepada penulis. Untuk itu, penulis sangat berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu baik dalam hal solusi, doa, izin, serta dukungan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan ini penulis berterima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, petunjuk, serta pertolongan-Nya kepada penulis.
2. Kedua orang tua penulis, Ayah dan Ibu (Alm.) yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan doa, materi, serta moral kepada penulis sehingga penulis dapat tetap berusaha sampai akhir dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Saudara-saudara penulis, kakak-kakak dan sepupu yang memberikan doa serta dukungan moral kepada penulis.
4. Bapak Iskandar Ikbal, S.T., M.Kom.selaku pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan solusi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Bapak Muhammad Fazri Ramadhani, S.T., M.T. pembimbing dari pihak *IT Helpdesk* ITB yang telah membimbing dan membantu penulis.
6. Bapak Alif Finandhita, S.Kom. dan bapak Eko Budi Setiawan, S.Kom., M.T. selaku dosen penguji.
7. Ibu Sufaatin, S.T., M.T. selaku wali dosen IF-11 angkatan 2009
8. Kepada seluruh dosen dan staff Jurusan TeknikInformatika Universitas Komputer Indonesia, terimakasih atas semua ilmu yang telah diberikan.

Laporan skripsi ini tentu masih jauh dari harapan. Maka, penulis berharap kritik serta saran yang membangun agar di masa depan penulis dapat membuat sebuah tulisan yang lebih baik lagi.