

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Perancangan *Service Design* pada Layanan Posindo *Supporting Information System* di PT Pos Indonesia Menggunakan *Framework ITIL* versi 2011”.

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan perancangan *service design* pada bisnis properti dengan menggunakan *framework ITIL* versi 2011 guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan serta meningkatkan *maturity level* perusahaan.

Dalam penelitian ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Murahartawaty, ST.,MT. selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh kesabaran membimbing dan memberikan saran serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhirnya;
2. Bapak Rahmat Mulyana, ST.,MT.,MBA. selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir serta memberikan saran dan solusi yang mencerahkan;
3. Bapak Hertadi Imam Santoso selaku manajer Perencanaan dan Standarisasi TI dan Ibu Setyo Henri Martini selaku FP Optimalisasi Properti PT Pos Indonesia yang dengan sabar memberikan arahan dan segala kebutuhan data yang penulis butuhkan;
4. Mamah dan Papah yang selalu memotivasi dan berusaha sebaik-baiknya untuk selalu memenuhi kebutuhan putrinya. Terima kasih atas kesabarannya mendengar keluh kesah manja putrinya, terima kasih untuk setiap cerita dan nasihat yang tiada habisnya menyambung tali asa yang sempat ingin putus;
5. Teh Dessy dan Kak Aji yang selalu berusaha selalu membantu dan memenuhi kebutuhan adiknya. Terima kasih juga untuk Enin, Teh Lida, Uda Wahyu, Anggi, Fatimah, Aisyah dan seluruh keluarga besar yang

menjadi motivasi terbesar penulis untuk selalu berusaha memberikan yang terbaik disetiap proses. *Special thanks* untuk Alm. Engki yang selalu memberikan yang terbaik untuk cucu kesayangannya;

6. Kelompok TA Asik, Prefiks Wahyu Febrina, Eriza Erfiana Amir, Suraiya Safura, Woro Ninditarini yang memberikan variasi corak yang berbeda di akhir perkuliahan ini, menjadi sahabat yang sekaligus menjadi keluarga dan mengajarkan profesionalisme kerja. *You're the best partner*;
7. Dosen-dosen SI yang senantiasa menebar manfaat, berbagi pengalaman dan ilmunya;
8. Admin FRI khususnya Pak Yudha yang membuat proses administrasi TA lebih mudah dan menyenangkan;
9. Teman-teman penjelajah, Bolangers, Unu, Dara, Anggi, Adi, Azmi, Andi, dan Syarif. Terima kasih telah mengajarkan bahwa teman adalah saudara yang tak sedarah;
10. Teman-teman SI-34-02, hiburan ditengah kepenatan. Bersyukur untuk menjadi bagian dari kalian;
11. Teman-teman asisten laboratorium ERP 2013 (JK, Drian, Ridho, Ai, Ulfa, Icha, Tantri, Dede dan Sonia) yang tangguh mengemban amanah asisten sekaligus berpusing ria menjadi mahasiswa tingkat akhir;
12. Keluarga PDKT 2011 khususnya AMT PDKT 2011, PDKT 2012 khususnya DMT PDKT 2012, dan seluruh keluarga PDKT 2013 yang selalu menghadirkan tawa dan mengisi kekosongan waktu liburan, menjadi bagian dari keluarga.
13. BEM IT Telkom 2012 khususnya Kementerian Sosial Politik 2012, YCIS, Rumah Tanya, SKI IT Telkom 2011, ILMI 2011 dan Adik-adik binaan yang memberikan banyak makna disetiap langkah selama di kampus;
14. Teo Arif Wibowo, seseorang yang selalu siap untuk direpotkan. Terima kasih banyak untuk semua *support* dan motivasinya.

Penulis mengakui penelitian dan buku ini tidaklah sempurna. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas ketidaksempurnaannya. Namun penulis berharap penelitian dan buku ini bisa menjadi sarana perbaikan bagi perusahaan dan referensi serta acuan untuk pengembangan layanan ke depannya.

Bandung, Juni 2014

Fantri Rizkiaini Suharja