

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “IMPLEMENTASI *IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM) PADA PROSES INCIDENT MANAGEMENT DAN PROBLEM MANAGEMENT* MENGGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL V3* DI DISKOMINFO KOTA BANDUNG”.

Penyusunan Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri (FRI), Universitas Telkom. Penyusunan Tugas Akhir ini juga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada orang tua, yaitu Bapak Yusrizal dan Ibu Elisuhaimi serta keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan selama menjalankan dan menyelesaikan perkuliahan ini
2. Bapak Ir. Ari Fajar Santoso, M.T. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Dhata Praditya selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan arahan, dukungan, saran dan masukan, serta bimbingan selama penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung yang diwakili oleh Ibu Ira Monellia, SE,MT dari bidang PEP SD TIK yang telah bersedia memberikan waktu dan kesempatannya dalam memberikan informasi dan bimbingan selama penelitian ini berjalan.
4. Seluruh civitas Universitas Telkom yang telah berkontribusi selama perkuliahan dan penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Rekan kelompok Tugas Akhir penulis dalam objek penelitian yang sama yaitu Ardia Cahyani Rahmasari, Nadra Meisha Putri, dan Zahra Hilma yang telah memberikan motivasi dan bekerja sama dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Sahabat penulis yaitu 24434 yang memberikan dukungan dan motivasi terhadap penulis selama perkuliahan berlangsung.
7. Teruntuk Jhinny, Lego, Alex, Chonie, Jhuly, dan Aruru yang telah membantu penulis selama perkuliahan ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis sangat menghargai setiap masukan, kritik, dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan dapat memenuhi syarat kelulusan. Akhir kata, atas dukungan dan bimbingan dari pihak yang terlibat penulis mengucapkan terima kasih.

Bandung, 15 Agustus 2024



Aulia Ulfa Cheni