

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur kehadirat Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, akhirnya Peneliti dapat menyelesaikan kegiatan Tugas Akhir dan membuat Laporan yang berjudul Analisis Tingkat Kematangan Sistem *E-learning* Universitas Esa Unggul Berdasarkan *Incident Management* dan *Service desk* Pada ITIL 4”

Peneliti menyadari bahwa penelitian Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Habibullah Akbar, S.Si, M.Sc, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Ibu Anik Hanifatul Azizah, S.Kom, M.I selaku Ka. Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer.
3. Biro Teknologi dan Komunikasi (BTIK) Universitas Esa Unggul, khususnya untuknya narasumber pada penelitian ini, yaitu Bapak Fadri Masbirin, S.Kom selaku Kepala Biro IT dan juga Bapak Sulaeman Hana Permana, M.B.A selaku Kepala Bagian *Support*. Selain itu, kepada Ibu Nanda sebagai staf BTIK yang membantu menghubungkan peneliti kepada narasumber.
4. Teristimewa kepada Mama, Papa, Kakak dan Darrell yang memberikan dukungan materil dan moril.
5. Teman-teman seperjuangan saya Vegi, Gilda, Cyntia, Puti dan kepada Keluarga Besar Fakultas Ilmu Komputer seluruh angkatan, khususnya Angkatan 2017. Terima kasih atas dukungan dan bantuannya!
6. Yanuar Ariya yang memberikan semangat kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan dari Tugas Akhir. Akhir kata peneliti berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa-mahasiswi dan pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan.

Jakarta, 23 Februari 2022



Afita Afrillia
20170803145