

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat baik jasmani dan rohani dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang diberi judul “Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework *Information Technology Infrastructure Library Version 3 (ITIL V.3) Domain Service Operation* Pada Divisi *IT Development Product Shared Service Operation (SSO)* PT Infomedia Nusantara”.

Adapun tujuan dari penulisan pada Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu Tugas Akhir sebagai syarat untuk menempuh gelar Sarjana Komputer jenjang Pendidikan Strata satu (S-1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul serta menambah ilmu dan pengetahuan tentang ilmu komputer khususnya pada bidang Sistem Informasi.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Arief Kusuma A.P., ST., MBA., IPU, ASEAN Eng. Selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Ibu Dr. Vitri Tundjungsari, ST, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul.
3. Ibu Anik Hanifatul Azizah, S.Kom, M.IM selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu bimbingan, masukan, pemikiran serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Bapak Muhamad Ridwan selaku Executive Product Development IT SSO yang telah memberikan izin dan kesempatan dalam melakukan penelitian di PT Infomedia Nusantara.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Komputer, yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.
6. Orangtua saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya hingga bisa sampai pada tahap ini.

7. Semua teman-teman seperjuangan jurusan Sistem Informasi angkatan 2020 yang saling mendukung selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari kekurangan dari segi kemampuan dan pengetahuan dalam penulisan Tugas Akhir ini, sehingga Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis menerima semua kritik dan saran dalam Tugas Akhir ini agar dapat lebih baik, semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak yang membacanya. Terimakasih

Jakarta, 1 Februari 2024



Dinda Oktaviani Waruwu
NIM. 20200803085