

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Desain dan Implementasi Aplikasi Manajemen Service Desk PT. RENDEZ INDONESIA Menggunakan Kerangka Kerja ITIL dengan Metode GAP Analysis”** dengan baik dan tepat waktu. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini dilakukan untuk memenuhi syarat sebagai memperoleh gelar Sarjana pada jenjang pendidikan Strata 1 (S-1) Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer pada Universitas Esa Unggul, Jakarta. Penulis sangat berterimakasih dan menyadari bahwa laporan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan beberapa pihak yang telah membantu dalam memberikan bimbingan, informasi maupun dukungan moril sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis sangat menghaturkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, AP., MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
- 2) Bapak Dr. Ir. Husni S. Sastramidharja, MT selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
- 3) Bapak Bambang Irawan, S.Kom.,M.Kom selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer.
- 4) Bapak Fransiskus Adikara, S.Kom, MMSI selaku dosen pembimbing I saya yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam memberikan arahan dan masukan terkait tugas akhir yang penulis kerjakan.
- 5) Ibu Indriani Noor Hapsari, S.T., M.T selaku dosen pembimbing II saya yang telah memberikan banyak arahan, koreksi dan masukan untuk perbaikan tugas akhir penulis.

- 6) Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul yang memberikan informasi yang berguna bagi penulisan tugas akhir ini.
- 7) Bapak Kiki Rahman Hakim, S.Kom selaku Kepala ICT PT. Rendez Indonesia atas ijin yang telah diberikan dalam melakukan penelitian ini.
- 8) Kepada Ibu saya tercinta, yang selalu memberikan doa dan dukungan moril demi keberhasilan saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
- 9) Kepada Almarhum Bapak saya, yang selama hidupnya selalu memberikan nasihat dan semangat kepada saya.
- 10) Kakak-kakak ku yang selalu ada dan selalu mendoakan serta memberikan semangat.
- 11) Teman saya Irwan, Andre serta semua teman-teman angkatan 2012 Fakultas Ilmu Komputer yang memberikan motivasi untuk terus berjuang menyelesaikan tugas akhir ini.
- 12) Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Saya sangat menyadari sepenuhnya bahwa laporan tugas akhir ini masih sangat jauh dari sempurna karena keterbatasan ilmu pengetahuan penulis dan waktu yang tersedia. Oleh karena itu penulis mohon kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata, penulis sangat berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak berkepentingan yang membutuhkannya.

Jakarta, Februari 2015

(Sahat Firmanton Purba)

NIM : 2012-81-221