

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhi yang berjudul “**AUDIT *INFRASTRUCTURE TECHNOLOGY INFORMATION SYSTEM* PADA FRONTLINER BERDASARKAN FRAMEWORK ITIL V.3 *SERVICE OPERATION*** (Studi Kasus pada Bank Central Asia *Staff* Operasional Frontliner Regional Bandung Asia Afrika)” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Selama pelaksanaan dan penulisan laporan ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan dukungan yang tak terkira banyaknya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala sesuatu yang telah diberikan dalam rangka terselesaikannya laporan ini kepada:

- 1 Kedua Orang Tua yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
- 2 Bapak Iwan Rijayana, S.Kom., M.M., M.Kom. selaku dosen pembimbing di Universitas Widyatama.
- 3 Bapak Hari Supriyadi, S.T. M.Kom. selaku dosen wali kelas di Universitas Widyatama.
- 4 Ibu Suzie Irina Handayani, S.E selaku kepala cabang bank BCA KCU Bandung Asia Afrika.
- 5 Ibu Devita yang senantiasa memberikan informasi saat melakukan bimbingan atau pengurusan izin yang selama penelitian berlangsung.
- 6 Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Widyatama yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
- 7 Seluruh *Staff* dan rekan kerja Bank Central Asia Bandung Asia Afrika selaku responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.
- 8 Seluruh *staff* Frontliner bank BCA selaku responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.
- 9 Muhammad Jihad Al Qudsi selaku kakak yang selalu mendukung dan memberikan dukungan prasarana kepada penulis.

- 10 Yayat Supriatna selaku sahabat yang senantiasa membagi ilmunya dalam pengerjaan penelitian ini.
- 11 Denissa Tria Koswara selaku sahabat yang selalu mendukung dan membantu memberikan motivasi kepada penulis.
- 12 Yang terkasih Muhammad Ikhsan yang telah membantu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
- 13 Anak-anak Sistem Informasi Reguler B1 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih sangat jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun akan penulis terima dengan lapang dada untuk kemajuan dan penulis meminta maaf atas segala kekurangan dan kesalahan di dalamnya. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat secara umum dan khususnya bagi dunia informatika.

Bandung, Juli 2018

Penulis