

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil'alamin.* Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala anugrah, kasih sayang, petunjuk, ridho, ilmu, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perbaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) di PT. DMC Berdasarkan Requirement Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai (Klausul 8.3) ISO 9001:2008 Menggunakan Metode *Business Process Improvement*” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Strata-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom. Peneliti sangat menyadari bahwa selama penyusunan Tugas Akhir ini banyak rintangan yang menghalangi. Namun, semua itu dapat dilewati dengan baik atas dukungan, bantuan, dan do’a dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan rahmat-Nya kepada Penulis selama masa-masa sulit dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak dan Ibu tercinta (Bapak Dono Prabowo dan Ibu Marlita Herawanty), yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada Penulis dengan penuh rasa cinta dan kasih sayang agar tetap semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Adik-adik Penulis, M. Azmi Rabbani S. dan M. Rizky Noval P. terima kasih atas semangat dan motivasinya.
4. Ibu Sri Widaningrum, Ir., MT selaku pembimbing I yang selalu sabar dan memberikan Penulis bimbingan, ilmu, nasihat, semangat, dan saran-saran dalam membantu Penulis menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Bapak Muhammad Iqbal, S.T., MM selaku pembimbing II yang selalu bersedia meluangkan waktunya serta sabar dalam membimbing dan memberikan masukan kepada Penulis.
6. Bapak M. Nasir Rachman dan Bapak Jejen Aryadi selaku pembimbing lapangan di PT. DMC yang telah mengizinkan Penulis untuk melakukan penelitian serta selalu bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan.
7. Ibu Warih Puspitarasari, selaku dosen wali yang selalu bersedia mendengarkan keluhan dan memberikan bimbingan kepada Penulis.

8. Seluruh dosen Teknik Industri atas ilmu yang diberikan kepada Penulis selama menjalani studi di Universitas Telkom, semoga ilmu yang Bapak Ibu berikan menjadi ilmu yang bermanfaat.
9. Miranty Muharrani, Deden Guna Sasmita, dan Tito Try Arto, teman seperjuangan Penulis yang selalu setia menemani hari-hari Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas segala dukungan, inspirasi, dan tawa yang telah kalian berikan.
10. Ida Ayu Made Cahyanti P., terima kasih sudah menjadi teman begadang selama menyelesaikan Tugas Akhir, akhirnya kita bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini bersama-sama.
11. Sahabat-sahabatku, Irena Arsyka Dewi, Miranty Muharrani, Cut Chaerani A., Deya Ika W. Sahabat-sahabat Penulis sejak tahun pertama menempuh kuliah di Universitas Telkom yang selalu memberikan kasih sayang, canda, tawa, semangat, dan suka duka persahabatan.
12. Teman-teman “*Chabelita*” (Miranty, Cut, Andini, Esti, Andin, Desi, Vio, Hilda, Tyas, dan Istu), terima kasih atas keceriaan, kepedulian, dan segala hal yang telah dilalui bersama-sama, *unforgettable* bangetlah kalian.
13. Teman-teman TI-35-06 atas kebersamaan dan persahabatan selama masa kuliah di Universitas Telkom ini.
14. Keluarga besar Wisma Darul Ilmi baik yang senior, teman-teman, adik-adik, dan penjaga kosan yang telah menjadi teman satu atap sejak awal perkuliahan hingga Penulis menyelesaikan Tugas Akhir.
15. Keluarga besar HMTI IT Telkom baik senior, teman-teman dan adik-adik yang telah memberikan pengalaman dan cerita di kehidupan perkuliahan peneliti. Terima kasih atas segala ilmu dan canda tawa kalian.
16. Keluarga Besar P-Dev Laboratory (Ana, Ditya, Imo, Iyun, Vandi, Tedy, Randy, Zaldi, Yuvie, Lukman, Epong, Decky, Wisuda, Tari, Rahmat, Dimas, Anom) dan adik-adik 2012 yang menemani hari-hari Penulis di tahun terakhir dengan penuh canda tawa, ilmu, dan suka duka. *So glad I know you, guys!*

17. Keluarga besar Industrial League Universitas Telkom baik senior, teman-teman dan adik-adik yang telah memberikan pengalaman dan cerita di kehidupan perkuliahan peneliti.

18. Pihak-pihak lain yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan yang ada sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dengan tangan terbuka dalam upaya penyempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua.

Bandung, 2 Juli 2015

**Penulis**