

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Usulan Pemetaan Proses Bisnis Menggunakan Kerangka Kerja eTOM Sebagai Dasar Perancangan Aplikasi CRM PT. TELKOM”.

Begitu banyak hikmah dan pelajaran yang didapat, begitu pula ujian, tantangan dan cobaan yang dihadapi penulis dalam menyusun tugas akhir ini, hingga pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan, berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Rasa terima kasih yang mendalam, penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT, atas hidayah, petunjuk, dan cinta-Nya yang telah diberikan kepada hamba-Nya.
2. Ummi dan Abi, atas semua dukungan, kasih sayang dan doanya yang selalu dipanjatkan untuk penulis, Desy, Dina & Dini, Ade, Wahyu dan seluruh keluarga di Tangerang yang senantiasa memberikan doa dan dukungan.
3. Ibu Sri Widaningrum, Ir., MT., selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukan, dan saran dalam bimbingan pengerjaan tugas akhir ini.
4. Bapak Suprayitno, ST., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya di tengah-tengah kesibukan kerja di IS Center TELKOM untuk berdiskusi membahas tugas akhir ini.
5. Pak Budi Praptono, Ir., MMBAT. sebagai dosen wali, dan seluruh dosen TI STT Telkom yang telah mengamalkan ilmu dan pengetahuan serta motivasinya kepada penulis.
6. Sriyanto, yang telah banyak membantu membukakan jalan sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan.
7. Firza, Oxal, Yudhi, & Gesit atas persahabatan dan dukungannya.
8. Seluruh keluarga besar PaZZNet, Himawan, Adi, Bimo, Pak Eko, Andi Tea & Derry, Diaz, Rony, Ardi, Vita, & Arif atas suasana kebersamaan dan dukungannya.
9. Kawan-kawan seperjuangan TI 2001 terutama Hendra, Ferdinand, Readi, Mikha, Uke, Arnis, Intan, Bamboo, & Yucha, atas kerjasama dan bantuannya selama ini.
10. Kawan-kawan Masyarakat Jurnalistik, Antono, Yudha, Bagus, Saori, dkk, atas dukungannya.
11. Kawan-kawan diskusi dan bertukar pikiran, Mas Eka Indarto, Anwar Sadat, Ody Dasa, Lilik Eko Pramono, Hergun, Lhutfy, Arum, Icha, Bimo, & Ika Loekita, atas masukan berharganya.
12. Dan pihak-pihak yang telah membantu dan turut mendoakan penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, *jazakumullah khairan katsiran*.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, September 2006

Penulis