

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah* *ahirobbil'aalamiin*. Penulis penatkan rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas semua ridha dan rahmat yang diberikan-Nya dalam penyusunan Tugas Akhir berjudul “Usulan Perbaikan *Knowledge Management System Performance* dari Perspektif *Customer Capital* di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.” sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Institut Teknologi Telkom. Semua kelancaran dalam penyusunan tugas akhir ini penulis dapatkan dari dukungan dan semangat berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan penulis mengungkapkan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, atas kuasa-Nya, nikmat-Nya, rahmat-Nya serta segalanya yang telah diberikan kepada penulis.
2. Ibu Dr. Luciana Andrawina selaku pembimbing tunggal, yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan selama menyelesaikan tugas akhir.
3. Bapak dan Ibu, yang telah memberikan banyak arti hidup serta perjuangan. Adik-adiku, Arif dan Afif yang selalu memberi semangat dan dukungan pada penulis.
4. Bapak A. Mukti Soma, Bapak Gatot Rahmanto, Bapak Paul Lumbantobing, dan Bapak Iwan Artyawan di Unit Knowledge Management, serta seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Bandung dan Jakarta atas waktu dan kesempatan yang diberikan serta segala bantuan dalam penyelesaian tugas akhir.
5. Ibu Mira Rahayu, ST., MT selaku dosen wali atas segala arahan yang telah diberikan selama perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Rekayasa Industri atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan. Semoga bermanfaat kini dan nanti.

7. Seluruh staf administrasi Fakultas Rekayasa Industri atas segala bantuan yang diberikan dalam mengurus administrasi.
8. Bude Siti Aminah dan Pakde Trono serta keluarga besar Parto Diharjan yang selalu memberikan semangat dan doa untuk penulis.
9. Reny, Pita, Isti, Aini, Frida, Hera, Siska, Winda, Yuli Andre, dan Ari untuk setiap kebersamaan serta dukungan semangat selama ini.
10. Mega, Alif, Ninik, dan Indah yang selalu meramaikan kost Pa Uweng 2.
11. Seluruh teman-teman TI-31-01 yang menghadirkan kebersamaan menyenangkan selama perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan bimbingan : Liyu, Agata, Reyna, dan Ridho.
13. Dan semua pihak yang telah membantu dan mendoakan penulis yang tidak mungkin disebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas dengan balasan yang jauh lebih baik.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini banyak terdapat kesalahan sehingga kritik dan saran yang membangun sangat Penulis harapkan dan juga Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat.

Bandung, Juni 2011

Penulis