

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT Tuhan Semesta Alam, atas rahmat, petunjuk, dan karunia-NYA lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ **Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis layanan Pembelian dan Pemesanan Tiket di PT Kereta Api Indonesia Dengan Menggunakan Metode *Business Process Improvement*** ” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 Jurusan Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tercinta, Mama, Papa, dan Keluarga terima kasih atas doa, dukungan, pengertian serta kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis dari sejak lahir sampai dengan selesainya Tugas Akhir. Mereka yang terbaik sejagat raya.
2. Ibu Sri Widaningrum, Ir., MT selaku pembimbing 1 dan dosen wali, terima kasih banyak atas bimbingan, nasihat, waktu, dan kesabaran terutama dalam membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Yuli Adam Prasetyo, ST., MT selaku pembimbing II, terima kasih banyak atas bimbingan, nasihat, waktu, dan kesabaran selama ini dalam membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Kristin, dan pihak manajemen PT Kereta Api Indonesia atas kerjasamanya dan izinnya yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis, dan juga membantu penulis dalam menempuh perkuliahan studi Teknik Industri, Institut Teknologi Telkom.
6. Fany Angelia yang selalu memberikan dukungan, doa, bantuan serta sabar mendengarkan dan menemani keluh, kesah, suka, dan duka perjuangan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Rizky Darmawan, Rizka Variadi, Jodhisty Rimashanty, Ade Putra, Shandy Putra, Ridzky Utomo dan seluruh rekan-rekan TI-31-04 yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Banyak sekali cerita selama 4 tahun di kampus ini, semoga sukses sobat.
8. Rizal Husein beserta Anneke, Kahfi Kurnia, Yudi Iskandar, Danang Yudhistira, Bagus Prasojo, Jujun_bdg a.k.a Juniar Sumardi selaku penghuni dan pemilik kosan C16 terimakasih atas keceriaan, canda serta tawa yang selalu hadir.
9. Yudo Dewanto serta teman-teman seperjuangan SMAN 1 Bekasi, ILUSI yang senantiasa berjuang bersama meskipun berbeda-beda kampus tetapi tetap satu jua.
10. Gindha, Satrya, Bayu, Wisnawa, Faiz, Nonong, Cok Agung, Yuda, Dian, dan seluruh teman-teman Bali yang tidak bisa disebutkan satu per satu baik saat berada di Denpasar maupun di Bandung, padahal penulis berasal dari Jawa Barat.
11. Seluruh pengurus HMTI IT Telkom khususnya Departmen PnT yang telah berbagi pengalamn dan telah memberikan amanah kepercayaan kepada penulis.
12. Bapak sekaligus Suhu besar DJArieschool, Arie Ardianto yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat baik itu *public speaking*, *presenting* maupun *broadcasting* sehingga penulis bisa mewujudkan ambisi dan hobinya.
13. Imelia Zestianty, Sofwatunisa, Ghina, Semmy, Anhar, Unye, Deo, Dinda, “Tante”, Fajar, serta seluruh rekan-rekan DJArieschool yang selalu riang gembira dan melupakan permasalahan kuliah sejenak saat di ruang kelas dan siaran.
14. Zevanissa, Ayu Jayanti, Fitria Maryolin, Yuriska Shofia, Wigi Lugina, Shari Kusuma yang telah memberikan banyak saran, kritik, dan pelajaran hidup penulis.
15. Seluruh pihak yang telah membantu penulis baik dalam keseharian terutama dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Bandung, 24 Agustus 2011

Penulis