

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah* *ahirabbil'alamiin*, Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia serta petunjuk yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Perancangan Ulang *Key performance indicators* dan Analisis Pencapaian Kinerja *Human Capital Center* dengan Metode *Balanced Scorecard* Studi Kasus: PT TELKOM”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 Jurusan Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom. Dalam penulisan tugas akhir ini, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak banyaknya kepada

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia serta petunjuk dalam proses penyelesaian tugas akhir ini dan selalu mendengarkan setiap do'a yang dipanjatkan setiap hambanya kepadanya.
2. Papa dan mama, Ir. Jaenudin dan Aan Nurhasanah, S.KM, M.KM yang selalu mendo'akan, menyemangati serta memberikan dukungan penuh, baik moril maupun materil kepada penulis.
3. Adik adiku, Fahmi Adha Nurdin dan Fareza Rizki Ramadhan yang selalu menjadi penyemangat penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Budhi Yogaswara, Ir., MT., selaku pemimbing 1 yang selalu memberikan masukan dan membimbing penulis dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
5. Ibu Fida Nirmala Nugraha, S. PSi, M. Psi., selaku pembimbing 2 yang selalu memberikan masukan demi kelancaran proses penyelesaian tugas akhir.
6. Ibu Ayu Wigati Mustikasari selaku karyawan TELKOM yang telah banyak membimbing sekaligus membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir, terima kasih bu atas waktu luang yang telah ibu berikan.
7. Bapak Muhamad Tavip selaku karyawan TELKOM yang telah membantu kelancaran proses penyelesaian tugas akhir.

8. Seluruh karyawan *human capital center* TELKOM yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir.
9. Bapak Jondri selaku dosen wali penulis pada tahun pertama menempuh pendidikan di IT TELKOM, terima kasih pak atas bantuannya dalam menempuh pendidikan di IT TELKOM.
10. Bapak Mumu Natapriatna selaku dosen wali dari tahun kedua hingga sekarang, terima kasih pak atas bantuan serta bimbingannya dalam menempuh pendidikan di IT TELKOM selama ini.
11. Bapak Rino A. Nugraha, selaku kepala program studi teknik industri yang telah memberikan banyak pelajaran kepada penulis tidak hanya tentang akademik tapi juga dalam memandang dunia kerja.
12. Bapak Budi Praptono, Ir., MM., Bapak Muhammad Iqbal, ST., MM., dan Ibu Della Rosawati, ST., MBA selaku penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan lebih baik lagi.
13. Seluruh dosen serta admin fakultas yang telah memberikan ilmu kepada penulis serta membantu kelancaran penulis dalam menempuh pendidikan di fakultas rekayasa industri, program teknik industri, Institut Teknologi Telkom.
14. Keluarga besar Bani Hasan serta keluarga besar di Batembat yang selalu memberikan do'a dan motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir.
15. Teman-teman seperjuangan angkatan 2008 Institut Teknologi Telkom, senang bisa berjumpa dengan kalian dan berjuang bersama.
16. Kakak, teman, serta adik pengurus badan eksekutif mahasiswa (BEM) tahun 2010 dan tahun 2011 yang selalu menjadi penyemangat sekaligus motivasi untuk mengikuti jejak sukses kalian.
17. Teman-teman departemen kemahasiswaan 2010, kak eri, fiqri, danang, authar, fajri, lily, dan sely. sukses ya teman-teman, semoga kita bisa bertemu kembali suatu saat nanti.
18. Teman-teman Biro 2011, mpiq, cahyo, yanuar, aji, senjo, falaq, lily, siti, nisa, muti, rahma, atin, dan yasmin. Terima kasih untuk semua pengalaman yang

telah di ajarkan teman-teman, sekaligus kebersamaan yang telah dijalani selama ini, kangen kalian.

19. Teman-teman *Steering Committe* Latihan Kepemimpinan Organisasi Dasar 2011, donni, catur, canra, refri, danika, shima, ika, zeze dan tifany. terima kasih atas kebersamaannya selama ini, pasti dikenang terus.
20. Teman-teman TI-32-03 yang sama-sama jadi temen perjuangan bersama selama kuliah di program teknik industri Institut Teknologi Telkom, kalau udah pada sukses, jangan lupa reunian.
21. Teman-teman kosan WISMA DARUL ILMI, terima kasih atas segala bantuan yang diberikan selama ini, kangen kalian.
22. Winggar, shima dan gigi teman-teman dekat yang selalu memberikan masukan, menjadi tempat keluh kesah serta teman belajar dan bermain bersama, terima kasih semuanya, kangen kalian.
23. Azuri, teman seperjuangan tugas akhir yang selalu memberikan bantuan serta hiburan disaat pusing dalam proses pengerjaan tugas akhir. Wisuda bareng ya zuri.
24. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga tugas akhir ini dapat menjadi lebih baik lagi. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis, PT TELKOM maupun pembaca. Aamiin.

Bandung, Februari 2013

**Penulis**