

KATA PENGANTAR

الحمد لله رب العالمين

Puji syukur dan sembah sujud pada Sang Pencipta Yang Maha Berkuasa dan dan Maha Bijaksana, Yang Maha Mulia dan Maha Luhur, Yang Maha Pengasih di antara yang pengasih, yang senantiasa menjadi tempat mengadu makhluk yang sangat lemah ini di hadapan-Nya, serta yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis Bidang Non-Akademik Politeknik Telkom Menggunakan Metode BPI (*Business Process Improvement*) Untuk Memenuhi Requirement ISO 9001:2008 Klausul 4 dan 5 Serta Akreditasi Program Studi Standar 1 dan 2**”. Sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, Fakultas Rekayasa Industri, Institut Teknologi Telkom Bandung. Penyelesaian Tugas Akhir ini tak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala kenikmatan yang tiada pernah habis kepada Penulis. Alhamdulillah, Segala puji bagi Mu, Ya Rabb.
2. Ayahanda dan Ibunda tercinta (Bpk Wawan Shofuan dan Ibu Warnisah) yang telah memberikan doa dan dukungan serta telah mengajarkan kepada Penulis tentang kehidupan, pengorbanan, keikhlasan, kesabaran, dan ketulusan. Semoga Allah SWT selalu melindungi Bapak dan Ibu. Kakak dan adik Penulis (Mas Sofi, Mba Eva, Rizak, dan Aulia serta Nichi keponakanku yang baru lahir, *gemes deh*) terima kasih atas semangat dan motivasinya.
3. Ibu Sri Widaningrum, Ir., MT selaku pembimbing I yang telah memberi kesempatan, bimbingan, arahan, nasihat dan semangat kepada Penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh kesabaran
4. Bapak Imam Rozali, ST., MT yang telah memberi semangat, dukungan, arahan, dan bimbingan kepada Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Amelia Kurniawati ST., MT, Ibu Hermipta Dyah Puspita ST., MT dan Mba Anindhita ST yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, bimbingan dan motivasi kepada penulis dengan penuh kesabaran dan semangat.
6. Bapak Rino Andias Nugraha, ST., MT selaku Dosen Wali dan Ka.Prodi TI yang telah memberikan dorongan, nasihat dan motivasi Akademik kepada Penulis.
7. Bapak Rohmat, ST., MT selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Rekayasa Industri serta staf administrasi, yang membantu terlaksananya Tugas Akhir ini.

8. Seluruh dosen Teknik Industri atas ilmu yang diberikan kepada Penulis selama menjalani studi di Institut Teknologi Telkom, semoga menjadi ilmu yang bermanfaat.
 9. Keluarga SPM IT Telkom (Ibu Sri, Ibu Indwi, Ibu Wati, Mba Dita, Teh Opi, Mba Ii, Mba ratih, Tutik, Ayu dan Grita) atas ilmu, bimbingan, motivasi, dan rasa kekeluargaan yang diberikan kepada Penulis.
 10. Keluarga SPM Politeknik Telkom (Pak Guntur, Ibu Paramitya, Ibu Lisda, Pak Bayu, Teh Fitri, Mba Novi) terima kasih atas ijin yang diberikan untuk melakukan penelitian, bantuan, nasihat, dan keceriaan yang diberikan selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir di Politeknik Telkomserta rekan-rekan tim SPM (Putri, Nia dan Adi) serta seluruh karyawan Politeknik Telkom atas kerjasama selama ini.
 11. Rina Wulandari yang selalu memberikan doa, bantuan, semangat, motivasi, kritik, saran serta sabar mendengar keluh kesah penulis selama menyelesaikan Tugas akhir ini.
 12. Sahabat-sahabat Penulis Amanda Fajrina, Destia dan Yohanes Paul yang memberikan inspirasi selama ini.
 13. Teman Seperjuangan (Alfi, Aryan, Fany, Resty, Putri, Penny, Puput, Uma, Ria& Gabi) terima kasih atas suka duka dan warna yang telah kalian ukirkan selama di IT Telkom semoga kita sukses selalu.
 14. Tim Kosan GBA 3(Aji, Topa, Ichak, Pras, Anom, dan Wahyu) dan Seluruh penghuni D'Green Village terima kasih atas kekeluargaan yang telah diberikan beberapa tahun terakhir.
 15. Mas danu, Miftah n Rafael terima kasih atas bantuan (Numpang *stay, borrow money* dan ngeprint) selama ini.Ha..ha Sukses ya Bro!
 16. Genk Bedenk (Aryan, Kiki, Rizka, Iman, Zaky, Ria, Nadia, Uci) terima kasih atas kerjasama selama ini di TI-32-03.
 17. Teman-teman TI-32-01, TI-32-02, TI-32-03 dan TI-32-04 atas kebersamaan dan persahabatan selama 4 tahun di IT Telkom.
 18. Rekan-rekan Lab PFT, Lab Sispromasi dan seluruh Lab FRI terima kasih memberikan sumbangsih hardskillnya selama ini.
 19. Tim Perjuangan Tugas Akhir (Fany dan Radit) Terima kasih atas kerjasama selama ini Walau kalian telah duluan sidang, sukses buat kalian semua..Good Luck!
 20. Pihak-pihak lain yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.
- Penulis menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan yang ada sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk proses penyempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Bandung, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
--------------------------------	----------