

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Usulan Perbaikan Proses Bisnis Pengelolaan Laporan Performansi Layanan (LPL) Dengan Metode *Business Process Improvement* (BPI) di PT.Telkom Indonesia Tbk”**. Adapun tujuan dari penulisan laporan Tugas Akhir ini untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan S1 Teknik Industri Keprofesian *Quality System Engineering* (QSE) pada Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom.

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan limpahan rahmat dan keberkahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Ayah dan Bunda, Bapak Ferrymansyah dan Ibu Meta Fatia beserta kedua Adik yang selalu memberikan dukungan baik secara materi maupun non materi selama pengerjaan laporan Tugas Akhir.
3. Bapak Wiyono sebagai dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan laporan Tugas Akhir.
4. Bapak Heriyono sebagai dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan laporan Tugas Akhir.
5. Pak Yogo yang telah memberikan kesempatan saya untuk melakukan kegiatan KP di bagian Unit Service Performance.
6. Pak Mahardi dan Unit Service Performance sebagai narasumber dalam mengangkat topik dari proses pengelolaan LPL.
7. Ka Rifan, Mbak Dinni, dan Pak Hartoyo yang sudah memberikan masukan selama saya melakukan penelitian.
8. Malsya Debrina Nur Salsabila yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama pengerjaan laporan Tugas Akhir.
9. Kelas keprofesian *Quality System Engineering* angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menerima segala bentuk saran dan kritik yang dapat membangun untuk penulisan dan tugas-tugas yang akan dilakukan kedepannya. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis itu sendiri dan bagi para pembaca.

Jakarta, 30 Juli 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhammad Naufal', with a stylized flourish at the end.

Muhammad Naufal