

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penulis berterima kasih atas segala bantuan dan bimbingan serta dukungan yang diperoleh dalam menyusun ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang dengan penuh kasih sayang tiada hentinya untuk mendoakan dan memberikan support kepada penulis selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. Tri Arief Sardjono S.T. M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Surabaya.
3. Bapak Dr. Fanush Shofi Akbar,S.ST selaku Ketua Program Studi Teknik Telekomunikasi FTEIC ITTelkom Surabaya.
4. Pak Muhsin,ST.MT dan Bu Nilla Rachmaningrum, ST.MT selaku dosen pembimbing yang dengan penuh semangat dan kesabaran dalam mensupport, memberi arahan serta saran sehingga penulis dapat dengan yakin dan percaya diri dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu bersama dengan hasil yang memuaskan. Tidak lupa nasihat dan motivasi dari kedua pembimbing yang akan seterusnya menjadi pedoman untuk penulis dalam menggapai karir, cita-cita, maupun tahapan lain setelah lulus dari bangku perkuliahan.
5. Pak Dr. Fanush Shofi Akbar S.ST dan Bu Risdilah Mimma, S.ST.MT sebagai dosen penguji yang telah memberi banyak masukan sehingga penelitian ini menjadi lebih menarik dan semakin dapat bermanfaat untuk diaplikasikan pada sasaran terkait.
6. Pihak-pihak dari PT Telekomunikasi Selular divisi Customer Care and Postpaid Consumer Jawa Bali, sebagai objek penelitian yang telah memberikan akses penulis untuk melakukan observasi secara real.
7. Bapak Heru Pratomo sebagai Supervisor pertama penulis di PT Telkomsel yang telah mengajarkan penulis belajar banyak hal, termasuk salah satunya adalah sering diajak mengalisa topik-topik yang berkaitan dengan *case* dan *problem solving* dunia kerja sehingga tercetuslah ide penulis untuk

membuat topik penelitian terkait sistem antrean yang ada di Grapari Telkomsel.

8. Departement Billing Collection & Postpaid Sales Jawa Bali, (khususnya *Bu Pusporiny, Mba Didin Olviovitha Purwitasari, Mas Nauval Toumy Al Farisi, Mba Vera Andika dan Mas Irhash Mochtar*) yang telah memberikan suasana kerja paling nyaman serta semangat motivasi tiada hentinya sehingga dalam situasi penulis yang notabnya sedang bekerja masih sanggup dengan sangat semangat menyelesaikan kuliah dan melakukan penelitian sesuai waktu yang direncanakan.
9. Kakakku tersayang, Mba Nur Fitri Rahmawati (Mba Pipit) yang sangat setia dengan sabar selalu menemani dan memberi dukungan penulis selama masa penelitian.
10. Sahabat alih jenjang Teknik Telekomunikasi yang paling kompak, Jannis Frans Diki Haloho dan Nanda Riansyah.
11. Para Sahabat, Naomi Kristian Pratiwi, Kak Aisa dan Kak Aziza yang memberi dukungan kepada penulis sejak awal masuk perkuliahan.
12. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuannya.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang lebih baik untuk semuanya di kemudian hari. Aamiin Yarabbalalamin.

Surabaya, 1 Januari 2024

Penulis