

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Tugas Akhir ini merupakan sebuah perjalanan di tahun terakhir studi sarjana saya di Program Studi Strata 1 Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom.

Ucapan terima kasih penulis kepada:

1. Kedua Orang Tua penulis, Ibu Hj Emi Sumiyati dan Bapak H Agus Miftah, atas dukungan moral dan doanya selama pelaksanaan Tugas Akhir ini pada khususnya dan selama masa pendidikan pada umumnya.
2. Kedua saudara kakak kandung penulis, Fadel Muhammad Albani dan Farrel Muhammad Maulana Miftah, yang selalu memberikan semangat serta dukungan.
3. Para Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis, Pembimbing 1 Bapak R. Wahjoe Witjaksono, S.T., M.M., M. Kom. dan Pembimbing 2 Ibu Dr. Tien Fabrianti Kusumasari, S.T., M.T atas arahnya dan bimbingannya selama pengerjaan penelitian ini.
4. Bapak Yudhi Widyatama – Perusahaan PT Telkom Indonesia sebagai studi kasus dalam tugas akhir ini yang telah bersedia menyediakan sumber data mulai dari wawancara, observasi, dan dokumen untuk pelaksanaan penelitian.
5. Teman-teman terdekat yang selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis saat melaksanakan Tugas Akhir ini.

Terima kasih pula untuk seluruh pihak yang secara tidak langsung berkontribusi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.