

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir “Pengukuran dan usulan perbaikan kinerja KMS di PT TELEKOMUNIKASI Indonesia Tbk, berdasar *MAKE Study*”.

Waktu yang penulis habiskan selama menempuh pendidikan di institusi ini merupakan suatu pengalaman yang berharga untuk masa depan dan juga kenangan yang luar biasa yang telah memberikan elemen-elemen kehidupan kepada para penulis. Oleh karena itu, izinkan penulis untuk memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah swt atas rahmat dan hidayatnya.
2. Ibu dan Ayah, Udji Hartini dan Subandi yang telah mencurahkan kasih sayangnya dan memberikan pedoman dan petunjuk hidup selama ini dan seterusnya.
3. Ibu Dr Luciana Andrawina, Ir, MT sebagai dosen pembimbing tunggal yang telah membimbing penulis dalam segala hal.
4. Bapak Budi Sulisty, Ir., MT., selaku Dosen Wali yang selalu sabar dalam mengarahkan dan membimbing penulis selama menjalani perkuliahan di Institut Teknologi Telkom ini.
5. Bapak M Iqbal, ST., MT, Ibu Amelia Kurniawati, ST., MT, dan Ibu Nia Ambarsari, ST., MT selaku penguji yang telah memberikan saran perbaikan kepada karya penulis.
6. Adik-adik penulis, Binar Nurul B dan Cahya Budi M.
7. Bapak A. Mukti Soma, Bapak Paul Lumbantobing, Bapak GatotRahmanto, dan Bapak Iwan Artyawan di Unit Knowledge Management,serta seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk Bandung atas kesempatan dan waktunya yang diberikan kepada penulis.
8. Seluruh staf pengajar, karyawan, dan segenap civitas akademika di Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis.
9. Rekan-rekan di *Debating affairs* SEC IT TELKOM yang telah memberikan inspirasi dan wawasan berpikir yang lain kepada penulis, terutama Arieldo Meizul Zuki, Bramanta Pradana, Aeshapadma A Anjani, Luthfi Nurdianchah, Zenfrinson B, Aditya Cakrawidya, Augtiaji A Baskoro, Yuricho Billy, Faizal, Ana.

10. Teman-teman di the Hankz, Wisnu Prassetio, Natanael Nico, Bayu Ary, Fendy Ariyanto, Ahmad Saepullah, Fandy Rahardian, Akhmad Arif, Arif Rohman, Berlin, Doni Ferdian, Aditya , Dede J Prawira, Ryan Anugrah, Leonardo A Bangun, Angga Ariestya terima kasih atas gelak tawa dan kebersamaannya.
11. Teman-teman TI 30-02
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu