

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Rancangan Proses Bisnis Peningkatan Kualitas Layanan TELKOM Speedy Menggunakan Metode Reengineering Berbasis *Quality Function Deployment* Yang Terintegrasi Dengan Sistem Informasi Di TELKOM DCS Area Singaraja”**. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas rahmat, kemudahan dan kelimpahan berkat yang telah diberikan kepada penulis.
2. Bapak dan Mama tercinta, Ketut Miasa dan Ni Wayan Sarni Ekayuni yang selama ini telah banyak berkorban dan telah memberikan segalanya dari doa, kasih sayang, cinta, motivasi, bimbingan dan didikan hingga penulis dapat tumbuh tanpa kekurangan sampai saat ini. Penulis akan melakukan yang terbaik untuk melihat kalian tersenyum bahagia. Terima kasih atas segalanya Bapak dan Mama.
3. Bapak Muhammad Iqbal, ST., MM., selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuan dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, dari awal hingga Penelitian Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik.
4. Ibu Amelia Kurniawati, ST., MT., selaku pembimbing II yang selalu sabar mengoreksi dan membimbing penulis hingga Penelitian Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik.
5. Ibu Anindita A. Primastya, ST., selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam Penelitian Tugas Akhir.
6. Ibu Mira Rahayu, ST., MT., selaku dosen wali yang telah sabar membantu dan memberi nasihat kepada penulis selama kuliah di Institut Teknologi Telkom.
7. Seluruh dosen Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan banyak ilmu dan pelajaran yang berharga kepada penulis.

8. TELKOM DCS Area Singaraja, Bpk. I Putu Sukampuh dan seluruh pegawai atas kerjasamanya. Terima kasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di TELKOM DCS Area Singaraja.
9. Kakak tercinta, Putu Hadi Pranata, ST., terima kasih atas segala kasih sayang mu, dukungan dan semangatnya untuk penulis dalam menyelesaikan Penelitian Tugas Akhir.
10. Keluarga Besar penulis yang selalu memberikan doa dan semangatnya dalam menyelesaikan Penelitian Tugas Akhir.
11. Putu Ayu Larashati, terima kasih atas segala bantuannya, kesabaran, motivasi, perhatian, pengertian, dukungan dan semangatnya kepada penulis dalam menyelesaikan Penelitian Tugas Akhir. Semoga segala ingin dan harapan kita untuk bersama tidak sia – sia. Semuanya selalu diberkati oleh Ida Sang Hyang Widhi Wasa.
12. Okta Phianti, terima kasih atas segala bantuan, semangat, motivasinya dan sudah menjadi adik yang baik buat wi.
13. Keluarga Kontrakan Adhyaksa. Ngurah, Dian, Wisnawa, Japarak, Becik, Bli Krismawan, Nongki, Benny, Didi Pikolo, Garonk bersama kalian penulis mengerti arti keluarga. Terima kasih telah menjadi teman, sahabat dan keluarga kedua. Sukses buat kalian semua.
14. Keluarga Kontrakan Suryalaya. Terima kasih untuk Diva, Jana, Vino, Komang, Rian, Bebek, Surya, Edwin dan Didi Pit atas segala bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan Penelitian Tugas Akhir.
15. Sahabat penulis, Bpk. I Putu Indrayoga Putra dan Gek Uya, terima kasih atas semangat, dukungan dan persaudaraan yang kalian berikan kepada penulis.
16. Teman – teman selalu bersama penulis menghabiskan malam, menikmati indahny kota Bandung. Terima kasih atas semangat dan dukungannya untuk Ginda, Dandy Jhon, Toke, Dodo, Sang Tu Krisna, Ferry, Gus Tris, Dode, Debby, Gus Agung dan kalian semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu – satu namanya.
17. Teman – teman Kontrakan. Terima kasih untuk Arifin, Mosha, Odon, Fajar, Nico, Mando dan Bang Bayu atas segala bantuan dan dukungannya.

18. Teman – teman seperjuangan penulis dalam topik Tugas Akhir yang sama. Terima kasih Fadil, Syawali, Rangga dan Ujang atas dukungannya.
19. Teman – teman dirumah. Terima kasih buat Dwi Patrick, Sudiantara dan Eni Lestari atas segala semangat, bantuan dan dukungannya kepada penulis.
20. *The Lucky Number Se7en* (KMHS 07), terima kasih atas dukungan dan semangat kalian kepada penulis. Sekarang, saat ini dan selamanya kita adalah KELUARGA.
21. KMH Saraswati dan UKM Kesenian Bali Widyacana Murti IT TELKOM Bandung dan seluruh anggotanya. Terima kasih sudah mengajarkan penulis segala hal tentang arti keluarga, organisasi. Terima kasih telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan pengalaman dan manfaat dari berorganisasi.
22. Teman – teman kelas TI – 31 – 02, terima kasih atas bantuan dan kebersamaannya selama kuliah.
23. Responden yang telah menyempatkan waktunya untuk diwawancarai oleh penulis.
24. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu – satu dalam membantu menyelesaikan Penelitian Tugas Akhir.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan bantuan kritik dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, Februari 2013

**Penulis**