

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillahirrabil'alamin*, puji syukur kepada Allah SWT atas nikmat dan rahmat yang telah diberikan sehingga penulis banyak diberi kemudahan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.

Dalam Tugas Akhir ini, penulis menyampaikan mengenai “**Usulan Perbaikan Layanan Jasa Paket *Regular Express* pada PT TIKI JNE Bandung dengan Metode *Lean Six Sigma***” sebagai salah satu bentuk proses perbaikan layanan PT TIKI JNE Bandung kepada publik pengguna jasa pengiriman.

Terwujudnya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan dan peran serta dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Sri Widaningrum, Ir., MT dan Ibu Amelia Kurniawati, ST., MT, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan banyak ilmu, masukan dan selalu mendorong saya untuk selalu maju dalam menyusun Tugas Akhir ini. Terima kasih atas kesabaran dan pengertiannya selama masa bimbingan dan seminar kemajuan (*progress*) Tugas Akhir.
2. Bapak M. Iqbal, ST., MM, selaku dosen wali penulis selama masa belajar di Institut Teknologi Telkom. Terima kasih telah banyak membantu dan memberikan masukan yang berguna untuk pendidikan saya.
3. Ibu Murahartawaty, ST., MT, selaku penguji seminar awal penulis atas segala masukan-masukan berharganya untuk pengerjaan tugas akhir yang lebih baik.
4. Bapak Judi Alhilman, Drs., MT dan Ibu Marina Y. Lubis, ST., MPSI, serta Ibu Anindita, ST selaku jajaran dosen penguji penulis pada sidang Tugas Akhir, atas kesediaannya memberi pandangan, kritik juga saran sehubungan dengan Tugas akhir yang disusun peneliti.
4. Seluruh Dosen Institut Teknologi Telkom, khususnya Fakultas Rekayasa Industri. Terima kasih atas ilmu yang diberikan selama saya menimba ilmu di institut ini.
5. Pihak-pihak dari PT TIKI JNE Bandung. Bapak Suryana, selaku *supervisor operational*, dan Bapak Usep Rahmat, selaku *customer service*, atas

kesediaannya membantu saya dalam memperoleh data-data yang diperlukan untuk penyusunan Tugas Akhir ini.

6. Orang tua penulis, Bapak Lehman Widjaja dan Ibu Nining Aryani. Terima kasih banyak atas dukungan moril dan materiil, terima kasih atas segala perhatian yang diberikan selama saya menyusun Tugas Akhir ini.
7. Kakak-kakak penulis, Anita Soraya dan Kharlien Gita. Terima kasih atas dukungan yang tidak pernah habis diberikan kepada saya.
8. Ramadian Ariestyadi, Zaki Yamani, Aini Nur Zahra, dan Fauziah Yasmine Yuzi, selaku rekan-rekan seperjuangan selama menyusun Tugas Akhir. Semoga ini menjadi awal yang baik untuk menatap masa depan cemerlang.
9. Maharani P. Wulandari, motivator terbaik, yang tidak pernah lelah mendengar keluh dan kesah, kecewa bahkan amarah, selama ini dan semoga ke depannya.
10. Keluarga Besar Mahasiswa Teknik Industri angkatan Tahun 2007. Semoga suatu saat nanti, kita dapat menuai benih-benih ilmu yang telah ditanam selama masa perkuliahan.
11. Keluarga Besar SMAN 70 Jakarta, Ravazes 70 dan Passive 69+ atas persahabatan abadi yang tidak pernah lekang dimakan waktu, perhatian yang tetap tercurah walau jarak terpisah dan rasa peduli yang selalu ada, membuat penulis termotivasi hari demi hari. Dan segenap pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu apabila terdapat kekurangan harap dimaklumi. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Semoga jika suatu saat nanti program ini direalisasikan, dapat bermanfaat bagi PT TIKI JNE Bandung maupun seluruh pihak yang terkait.

Bandung, Juni 2011

Jongkey Mulia