

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahillobbil'alamin*, puji syukur atas segala anugerah, cinta, petunjuk, ridho, kasih sayang dan ilmu yang selalu dilimpahkan oleh Allah SWT. Sholawat serta salam teruntuk Rasulullah Muhammad SAW, tabi'-tabi'in, dan shohabat-shohabiah. Dengan Izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "*Perancangan Ulang Manual Mutu Untuk Memenuhi Requirement ISO 9001:2008 Di CV. Gradient Dengan Metode Benchmarking*". sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Strata-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom. Peneliti sangat menyadari bahwa selama penyusunan Tugas Akhir ini banyak rintangan yang menghalangi. Namun, semuanya itu dapat dilewati dengan baik atas dukungan, bantuan dan doa dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, peneliti dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan rahmat-Nya kepada peneliti dan membantu penulis saat mengalami masa-masa sulit selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Wiwin Soegiarti dan Bapak Totok Bachtiar Effendi yang selalu mendoakan dan memberikan pengorbanan yang tak mengenal lelah, serta mendukung peneliti dengan rasa cinta dan kasih sayang agar tetap semangat dalam penyusunan Tugas Akhir.
3. Alm. ketiga adikku yang belum sempat bertemu di dunia nyata dan mungkin lebih tenang di alam sana.
4. Ibu Sri Widaningrum, Ir., MT selaku pembimbing I yang selalu sabar dan bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, nasihat, semangat, dan saran-saran dalam membantu peneliti menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Praty Poeri S, ST., MT., selaku Pembimbing II peneliti yang sudah sabar membimbing, memberikan masukan, semangat dan saran-saran bagi peneliti.
6. Ibu Marina Yustiana Lubis, Ir., Msi., selaku Pembimbing Kelompok Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi masukan dan saran-saran bagi peneliti.

7. Ibu Fida Nirmala Nugraha S.Psi, selaku dosen wali peneliti yang selalu meluangkan waktunya untuk mendengarkan curhatan peneliti dan dengan sabar memberikan nasehat.
8. Pak Wiyono dan Pak Rino Andias Nugraha beserta jajaran petinggi Fakultas Rekayasa Industri IT Telkom, yang telah membantu proses administrasi untuk persyaratan sidang, serta seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Rekayasa Industri IT Telkom yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama penulis menimba ilmu di IT Telkom.
9. Bapak Usan Sanjaya dan seluruh karyawan CV. Gradient, yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di CV. Gradient
10. Adityo Pratomo Putro yang selalu memberikan dukungan, saran, semangat dan kesabarannya kepada peneliti selama ini, kamu harus cepet lulus ya :)
11. Amaliya Rosdiani Putri *partner in crime* peneliti yang selama hampir 4 tahun ini selalu mengalami suka dan duka bersama.
12. *Partner* Tugas Akhir (Amaliya Rosdiani Putri, Rachmi Adinda Paramitha , Irma Rimawati, Indayani Haurasyifa) yang saling bekerja sama saling support dan sabar dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini bersama. *Finally, we can make it come true~*
13. Jco ! kesayanganku (Ameng, Cicak, Mbak Evy, Afrin Ong, Phyta, Mbak Inggar, Mano, Noke, Rere, Icha, Novi) yang telah menjadi sahabat sekaligus saudara peneliti selama hampir 4 tahun kuliah selalu memberikan semangat, canda tawa, suka dan duka. *I'm gonna miss you all guys thanks for everything* :\*  
:\*
14. Nyampah *Friends* (Ameng, Rina, Fadel, Demplon, Goga, Cepoy, Afrin Ong, Ziah, Ray, Mufti Peleh, Iky Kebo, Haviz, Ka Irut, Mita Bobok) yang selalu nyampah bersama di lab PFT dan selalu hedon bareng makasih banyak geng yang menambah keceriaan dan kegilaan di satu semester terakhir bakal kangen kalian.
15. Keluarga besar HRD HMTI IT Telkom kesayanganku (Ka Mbeng, Ka Tias, Ka Lisa, Ka Eka, Ka Eja, Ka Bugi, Nop, Putri, Fajrin, Ihsan, Hasna, Fajri, Via Bolo, Billy, Mimi, Ayu, Nurul, Rifky) yang telah menjadi keluarga kedua

selama 3 tahun ada di kepengurusan, terimakasih atas *lesson life* yang telah diberikan dan itu sangat berharga.

16. Pengurus HMTI IT Telkom 2010-2012 khususnya angkatan 2009 (Nop, Putri, Fajrin, Ameng, Rina, Fadel, Goga, Demplon, Iky, Mufti, Ray, Cepoy, Haviz, Nita, Ketty, Die, Gardha, Lele, Binyo, Debby, Fajar, Weldy, Evy, Afrin, Phyta, Cicak, Mano, Noke, Anas, Ngalik, Irdok, Dani, Kitin, Tanti, Putra, Cani, dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih atas pengalaman kepengurusan yang tidak akan dilupakan.
17. Teman-teman geng EF (Ameng, Ziah, Ibet, Fajrin, Oliv, Momon) yang menjadi *partner* les yang asik memberikan canda tawa selama 3 bulan terakhir.
18. Teman-teman SD Patra Dharma 3 Balikpapan (Dendi, Indra dan lainnya), teman-teman SMP Negeri 2 Bandung (Aneysa, Yola, Rizka, Fathia, Choyun, Teta dan lainnya) teman-teman Charets 09 khususnya IPA2 SMA Negeri 2 Bandung yang telah memberikan pengalaman kepada peneliti yang tidak akan dilupakan.
19. Teman-teman TI 3302 TOP yang telah menjadi naungan selama 4 tahun di kampus IT Telkom, terimakasih atas pengalamannya dan jangan lupa *see you on TOP guys !*
20. Keluarga besar Teknik Industri IT Telkom angkatan 2009 dan seluruh keluarga besar Fakultas Rekayasa Industri IT Telkom.
21. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan yang ada sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dengan tangan terbuka dalam upaya penyempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua.

Bandung, Juli 2013

Penulis