

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, dan hormat penulis panjatkan bagi Tuhan Yesus Kristus Pencipta Semesta Alam, atas rahmat, petunjuk, dan karunia-NYA lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ **Perbaikan *Standard Operational Procedure* (SOP) Divisi Marketing pada PT. SIMNU Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI)** ” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Telkom.

Penulis sangat menyadari bahwa selama penyusunan Tugas Akhir ini banyak rintangan yang menghalangi. Namun, semuanya itu dapat dilewati dengan baik atas dukungan dan bantuan banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Papa, Mama, Irvan, Yanti, Iren, Irwan, Irnando, dan seluruh keluarga tersayang terima kasih atas doa, dukungan, pengertian, kesabaran serta kasih sayang yang tiada henti dicurahkan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. 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 penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Muhammad Iqbal, ST., MM selaku pembimbing II yang selalu sabar, bersedia meluangkan waktu, dan memberi nasihat-nasihat untuk membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Dida selaku dosen wali yang selalu sabar dan bersedia meluangkan waktunya untuk memberi nasihat, semangat serta dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tanpa berkelompok.
5. Bapak Fajar dan Bapak Tje Fi, Ibu Eny, dan seluruh staf PT. SIMNU yang selalu *welcome* dan telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di PT. SIMNU. Terima kasih untuk semua nasehat, kesabaran, dan kasih sayangnya. Aku sangat mengasihi kalian.

6. Jonrico, Vina, Kiki, Aul, Fajri, Nadia, Via, Yogi, Dwindo dan semua anak TI-34-03 terima kasih untuk semua keceriaan selama tiga setengah tahun ini. Kalian adalah salah satu hal yang terbaik yang aku dapat di Kampus ini, semoga kalian semua segera menyusul juga secepatnya. Aku sangat mengasihi kalian.
7. Keluarga PMK Telkom Engineering School, terima kasih untuk setiap kasih sayang dan keceriaan. Terima kasih untuk kesempatan yang diberikan sehingga mengenal Yesus lebih baik.
8. Keluarga kelompok kecilku, ada Ka Tania, Detta, Shintya, dan Angela, terima kasih untuk kehangatan keluarga kita. Semoga walau kita tak akan sering bertemu lagi, namun iman dan kekeluargaan kita tetap terjaga.
9. PI PMK Telkom Engineering School 2012/2013, Pantas, Mangido, Ira, Andre, Benedik, dan Monica. Terima kasih untuk setiap kerjasamanya selama kepengurusan dan terima kasih untuk setiap pelajaran hidup yang telah kita bagi.
10. Bidang 3 kepengurusan PMK Telkom Engineering School 2011/2012, dan terutama Bang Begy, Ka Nana dan Andre. Terima kasih untuk kesempatan bergabung dalam keluarga bidang tiga. Terima kasih untuk semua kebahagiaan dan kebersamaan kita. Aku mengasihi kalian.
11. Ira, ka ragil, iroh, dan ka nesa penghuni kosan Pondok Abadi Lantai 2. Kalian adalah yang terbaik. Semangat buat kalian berempat, semoga cepat menyusul.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi pembaca. Amin.

Bandung, Februari 2014

Penulis