

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbi'l'alam*, puji syukur atas segala limpahan rahmat yang diberikan oleh Allah SWT. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah untuk junjungan Rasulullah Muhammad SAW dan para sahabatnya. Atas izin-Nya Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Strata-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mengambil topik tugas akhir yang berjudul perancangan *standard operating procedure* fokus pelanggan berdasarkan *ISO 9001:2015* fokus pelanggan klausul 5.1.2 berbasis *risk based thinking* dengan menggunakan metode *business process improvement* di *CV XYZ*.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak kendala yang dihadapi. Namun, semua itu dapat dilewati dengan baik atas dukungan, bantuan beserta doa dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya pada:

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan rahmat-Nya yang luar biasa kepada Penulis dan membantu penulis saat mengalami masa-masa sulit selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibunda Sunarwati dan Ayahanda Abd. Hamid tercinta, terima kasih atas segala do'a, cinta, nasihat, kasih sayang, semangat, dan perhatian yang tidak pernah berhenti untuk Penulis.
3. Kakak dan adik tercinta, Rizka Prameta dan Retno Iradian yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti untuk penulis.
4. Ibu Sri Widaningrum, Ir., M.T. selaku pembimbing I yang dengan sabar bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, nasihat, dan saran dalam membantu Penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Heriyono Lalu, ST., M.T., selaku pembimbing II yang dengan sabar bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, nasihat, dan saran dalam membantu Penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Bapak Muhammad Iqbal, ST., M.M., selaku dosen wali Penulis yang telah memberi nasihat dan semangat dari awal perkuliahan hingga penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Bapak Usan Sanjaya dan seluruh karyawan CV XYZ yang telah mengizinkan Penulis melakukan penelitian di CV XYZ.
8. Sahabat sepermainan selama di kampus yang tergabung dalam B.F.T (Aditya Wibisana, Willy Pratisna, Adhy Zulhadani, Andi Istamarudin, Nurfitri Ayu Puspitasari Widodo) terima kasih atas pengalaman dan pelajaran berharga yang tak terlupakan yang didapat dari kalian, terimakasih banyak atas dukungan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Kalian salah satu inspirasi Penulis.
9. Teman-teman satu perjuangan di kost PBB-H3 (Deri Pran Kurniawan, Kresna Dwi Prasetyo, Yasser Nasutio, Muhammad Rizky Wibowo) terima kasih atas segala dukungan dan semangatnya yang di dapatkan penulis di tempat yang disebut sebagai pengganti rumah.

Penulis menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan yang ada sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, 30 Mei 2017

Penulis