

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* Audit Mutu Internal Berdasarkan *ISO 9001:2015* Klausul 9.2 Dengan Mempertimbangkan Risiko Menggunakan *Metode Business Process Improvement* Di SMK Telkom” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Strata-1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom dengan baik dan lancar. Selama proses penulisan tugas akhir ini penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, atas segala rahmat, nikmat dan rezeki yang terus dilimpahkan kepada penulis.
2. Ibu Yuliar selaku ibu dari penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir
3. Fahrul Ulum dan Lidya Handayani selaku saudara kandung penulis yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir
4. Ibu Ir. Sri Widaningrum., MT. selaku pembimbing I yang selalu sabar dan bersedia untuk memberikan bimbingan, nasehat, dan semangat kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan
5. Bapak Heriyono Lalu, ST., MT selaku pembimbing II yang selalu sabar dan bersedia untuk memberikan bimbingan, nasehat, dan semangat kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan .
6. Ibu Ir. Mariana Yustiana Lubis, Msi sebagai dosen wali yang memberikan pengarahan, nasehat dan semangat kepada penulis selama empat tahun.
7. Bapak Hary P selaku staff bagian satuan manajemen mutu di SMK Telkom yang telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan penulis dan juga telah bersedia memberikan data yang dibutuhkan oleh penulis dalam melakukan penelitian pada tugas akhir ini

8. Sahabat seperjuangan tugas akhir dengan objek penelitian SMK Telkom yang selalu bersedia saling mengngatkan dan saling menyemangati dalam pengerjaan tugas akhir ini
9. Keluarga besar TI-37-05 yang telah menemani selama 4 tahun masa perkuliahan yang dijalani penulis yang selalu menemani dan memberikan support baik itu disaat suka maupun duka.
10. Terakhir pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih belum sempurna, sehingga penulis berharap adanya saran dan kritik yang membangun yang diharapkan dapat memperbaiki untuk kearah penyempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi Universitas Telkom dan pihak lainnya.

Bandung, Juni 2017

Penulis