

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telat memberikan rahmat dan hidayahNya atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul: “USULAN PERBAIKAN PROSES *MONITORING* DAN *CONTROLLING* PADA PENAGIHAN PELANGGAN OUTSTANDING PT XYZ DENGAN METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI)”. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom. Pada pembuatan tugas akhir ini penulis mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Adiwijaya, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Telkom.
3. Bapak Muhammad Nashir Ardiansyah, S.T., M.T., P.hD selaku Ketua Program Studi Sarjana (S1) Teknik Industri Universitas Telkom.
4. Bapak Heriyono Lalu, S.T., M.T. selaku pembimbing 1 penulis yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran dan arahan dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.
5. Ibu Ir. Sri Widaningrum, M.T. selaku pembimbing 2 penulis yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran dan arahan dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Bapak Agus Kusnayat, S.T., M.T. selaku dosen wali penulis di kelas TI-42-11.
7. Untuk kedua orang tua Bapak M. Ichsan dan Ibu Vivi Nurmayasari serta kedua adik penulis Zahra Faizah dan Zea Rahima Hafshah yang selalu mendoakan dan mendukung serta menyemangati penulis selama mengerjakan tugas akhir.
8. Bapak Haposan Turnip, Bang Iwan Sitohang, Mbak Fadhillah Riska dan keluarga BGES PT XYZ atas semua bimbingan dan arahnya dalam memberikan pengalaman kepada penulis selama magang hingga memberikan data serta informasi untuk tugas akhir penulis.

9. Sahabat penulis Aliyah Salsabila, Merry Ardelia, Putri Audita, Suci Rachmawati, M Revivo, Fairuz Ananta, M Haikal, M Febrin, Andi Fajar yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan hiburan, saran dan motivasi untuk semangat mengerjakan penelitian ini.
10. Teman-teman Teknik Industri yang bersama-sama hingga kini selalu berbagi informasi, suka dan duka serta dukungan Firza Khalisha Rinjany, Nabila Muthia Devi, Shakila Hamidi, Syahrastani Ayasa, Anwar Azhar, Raka Aditya Prayoga, R Yuan Abdiel Gama Bandoro dan tentunya Kak Ni Putu Laksmi.
11. Keluarga besar Laboratorium *Enterprise System Engineering* khususnya teman-teman seperjuangan dari inti koordinator serta teman-teman dari divisi PNT 18 yang telah memberikan pengalaman luar biasa kepada penulis selama menjadi asisten laboratorium.
12. Keluarga TI-42-11 yang telah menemani, belajar dan berbagi suka duka bersama dengan penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Telkom.
13. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Telkom.
14. Terimakasih kepada Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook yang telah menghibur, memberi tawa dan memotivasi penulis hingga sekarang.
15. Terimakasih kepada Asih Aulia Putri atas perjuangan hebat, berat dan penuh rintangan yang dilalui namun tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses yang dilalui.
16. Serta pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Bandung, 08 Juli 2022

Penulis