

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, atas karunia-Nya Tugas Akhir yang berjudul **“Perbaikan Proses Bisnis Penanganan Gangguan Dengan Menggunakan Pendekatan *Business Process Improvement* studi kasus:Kandatel Bandung”** telah dapat diselesaikan. Selama penyelesaian Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, do'a dan dorongan dari berbagai pihak Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini :

1. Ibunda tersayang, atas segala curahan kasih sayang, perhatian, dukungan, pengorbanan, nasehat dan do'a yang tiada henti-hentinya.
2. My Lovely sister Mbak Yuni, Mbah kakung dan Mbah Putri, Mbak Ati serta Mas Win atas do'a, dukungan, dan dorongan semangat kepada penulis.
3. Bapak Wiyono Ir, MT selaku pembimbing I, yang dengan sabar membimbing, memberikan arahan dan masukan, serta saran selama proses penyelesaian tugas akhir.
4. Bapak Sopiyan Sopiyan selaku pembimbing II, serta seluruh karyawan PT.Telkom Kandatel Bandung atas kesediaannya untuk memberikan waktu dan informasi selama penulis melakukan penelitian
5. Seluruh Dosen dan Staf di Jurusan Teknik Industri STT Telkom yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Penghuni kosan biru dan Kosan Ijo: Mbak Ima, Mbak Lia, My lovely friend “Alul”(Thanks a lot for printer, tv, dan fasilitas yang ditinggalkan untukku), Tami, dan Megi. Alhamdulillah jaza kumullohu khoiron. atas do'a dan dukungannya.
7. Teman-teman Gg PGA: Yanti (terima kasih selalu ada di saat aku membutuhkan, You are My True friend), Mere, Mustika, Mbak Riri, Iken, Aul, Nita. Terima kasih banyak.
8. Keluarga besar Jokam di STT Telkom, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu Semoga kita tetap dalam QHJ.
9. Mahasiswa STT TELKOM dari berbagai angkatan dan jurusan, TI'01 khususnya TI-02 Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu di sini, atas dukungan dan bantuan yang diberikan. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, February 2006

Penulis