

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Pengasih karena hanya berkat, pimpinan, dan anugerah dari-Nya saja penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul ” *Business Process Improvement Telkom UNER III Berdasarkan Kerangka Kerja enhanced Telecom Operation Map (eTOM)*” ini sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik Departemen Teknik Industri, Institut Teknologi Telkom.

Dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, tidak lepas juga penulis mendapat bantuan, baik bantuan moril dan material, serta spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih sebesar kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, hanya atas penyertaan dan kekuatan dari Engkau saja saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. *I dedicate my life to You, my Lord.*
2. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang dengan setia selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam segala keadaan. Serta mengajarkan penulis tentang hidup, cinta, harapan dan perjuangan. *I Love you, my lovely parents*
3. Kakanda (Bg Budhi dan Bg Ucok) yang senantiasa mendukung dan memotivasiku dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini. *I love you, my Brother.*
4. Ibu Sri Widaningrum, Ir.,MT selaku Pembimbing I yang telah memberi masukan, saran, dan bimbingan hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh Dosen di Jurusan Teknik Industri STT Telkom yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh staff di bagian administrasi jurusan Teknik Industri, yang telah membantu mempersiapkan segala kelengkapan administratif dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Christian Alfonso Siallagan, Desy Paulina dan Agustina Elisabeth. Terima kasih atas doa dan dukungannya. Untuk Christian khususnya, terima kasih atas kasih sayangnya, semangatnya, dan segala hal yang dilalui bersama baik suka maupun duka yang memberikan pelajaran hidup berharga.
8. Adik2 PAku evyta dan icez, terima kasih atas doa dan dukungannya selama menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga *Queen of Chinka* semakin bercahaya. Tuhan memberkati.
9. Saudara2 PAku bebeth dan artha, terima kasih telah mendukung dan medoakanku, biarlah Tuhan Yesus senantiasa memimpin dan menyertai dimanapun kita berada.
10. PMK-ku tercinta, terima kasih selama penulis menjalani study di ITT TELKOM telah memberikan banyak pelajaran akan arti pelayanan.
11. Teman2 PI 07/08 tian, ella, ganda, siska, roma dan elva. Terima kasih atas doa dan dukungannya. Kapan kalian ngerayain ultahku.
12. ATUTUL (ArieTutuUul), terima kasih atas teamwork yang solid selama menyelesaikan tugas praktikum. Terlebih kosan tutu yang telah menjadi sekre ATUTUL dalam bekerja. Sukses untuk kita, semoga di lain kesempatan kita dipertemukan untuk menjadi teamwork lagi.
13. Seluruh AB3 Crew jimmy, Julia, teguh, billy, james, novry dan manoer. Terima kasih ya atas doa dan dukungannya. Tuhan Yesus menyertai kita selalu.
14. Segenep warga TI3 yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu ... I miss you all..
15. Seluruh warga Sukapura Indah (mas sukar, desy, tian, k elika, nia, dea, k' debo, birawa, bg gogo, bg hendro, mas angga,dll ),,, hayooo kita makan2 Juragan lagi.
16. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Penulis menyadari tugas akhir ini masih banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya

Bandung, Juli 2009

Penulis