

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah aahirabbil”aalamiin, *Allahumma Shalli* „ala Muhammad wa”ala alihi Muhammad

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan rizki-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir “Usulan Pembuatan *Standard Operation Procedure* (SOP) Dengan Externalisasi *Tacit Knowledge* pada *Event* Menggunakan *Six Sigma* Di Sub Departemen *Community And Segmented Customer* Grapari Bandung”.

Selama menjalani perkuliahan, terutama pada saat pengerjaan tugas akhir ini, tentu saja telah banyak momen-momen yang dilalui oleh penulis dengan indah. Oleh karena itu, izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Luciana Andrawina, Ir., MT selaku Dosen Pembimbing I penulis. Terimakasih untuk semua bimbingan dan kesabaran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Praty Poeri S. ST, MT selaku Dosen Pembimbing II penulis. Terimakasih untuk setiap bimbingan dan berbagai kesempatan yang diberikan.
3. *Sub Department Community & Segmented Customer* Grapari PT. Telkomsel Bandung beserta seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan *event* atas waktu dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh staf pengajar dan karyawan di Fakultas Rekayasa Industri IT Telkom yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama penulis menghabiskan pendidikan di IT Telkom.
5. Annisa Rahmataya, Khairunnisa Alhumaira, Gaidha Hestiyani, Rizky Amelia Sukanto, Agnesya Nur, Faridah Intan, Septi Ayu, Dyan Sari Ningsih, Kriswardani, Triana Sukeci, Ella Malida. Terimakasih untuk setiap canda tawa di berbagai kesempatan.

6. Keluarga besar Laboratorium BIS & ERP angkatan 2007, 2008, dan 2009. Terimakasih untuk kekeluargaan dan kesempatan pembelajaran profesionalitas.
7. Ade Rahma, Putu Ngurah Asita, Yangie Dwi, Adisty Ratna, Lizta Permata, Novita, Suci, dan seluruh rekan-rekan Albatross yang telah menjadi penghibur di kala suka maupun duka.

Tentu saja, rasa terima kasih sebesar-besarnya akan penulis ucapkan kepada keluarga yang selalu memberi doa, perhatian, kesabaran, kegigihan, pengorbanan, dan perjuangan terbaiknya. Ayah dan Ibuku tercinta, Farid Ma'Ruf dan Nurhayati dan kakakku, Fitri Yulianingrum serta adikku Farizka Annur.

Semoga Allah SWT membalas mereka dengan balasan yang jauh lebih dari yang mereka berikan pada penulis. Penulis pun mengakui bahwa masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga dapat memberikan pengetahuan yang lebih sempurna.

Bandung, Maret 2011

Penulis