

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul:

**“PERBAIKAN DAN REKOMENDASI PROSES BISNIS MENGGUNAKAN
BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT PADA LAYANAN
PENYAMBUNGAN BARU DI PT PLN UP3 BALIKPAPAN”**

Laporan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Sarjana di Program Studi Bisnis Digital, Jurusan Teknik Elektro, Informatika dan Bisnis, Fakultas Sains dan Teknologi Informasi Institut Teknologi Kalimantan (ITK) Balikpapan. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyusun tugas akhir ini.
2. Keluarga saya yaitu Adji Ebed Perdana (Papah), Ratna Widiawati (Mamah), Aji Kintan Amara dan Aji Muhammad Fasya (Saudara) yang selalu mendoakan dan mendukung penulis sampai menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Adi Mahmud Jaya Marindra, S.T., M.Eng., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Informasi, Institut Teknologi Kalimantan.
4. Bapak M. Ihsan Alfani Putera, S.Tr.Kom, M.Kom. selaku Ketua Jurusan Teknik Elektro, Informatika, dan Bisnis, Institut Teknologi Kalimantan.
5. Bapak Deli Yansyah, S.E., M.Acc., Ak. selaku Koordinator Program Studi Bisnis Digital.
6. Bapak Eka Krisna Santoso, S.Si., M.B.A selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Prasis Damai Nursyam H., S.P., M.M selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Seluruh Dosen dan Tendik Prodi Bisnis Digital Jurusan Teknik Elektro, Informatika, dan Bisnis, Institut Teknologi Kalimantan.
8. PT. PLN (Persero) Unit Petugas Pelayanan Pelanggan (UP3) Balikpapan selaku mitra pelaksana tugas akhir.
9. Bapak Arief Prastyanto sebagai *Manager* PLN UP3 Balikpapan.
10. Ibu Frida Juani selaku *Team Leader Sales Retail* dan seluruh staf Divisi Niaga dan Pemasaran PLN UP3 Balikpapan.
11. Teman, sahabat, dan partner penulis yaitu Cemmy yang senantiasa kebersamaan penulis dengan memberikan doa, perhatian dan semangat tanpa henti selama menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Teman seperjuangan penulis yaitu Pasadiwa, Kayla, Olip, Abi, Tio dan David yang sudah banyak membantu dan mendukung penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Serta semua pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.

Kami menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu kami mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Balikpapan, 12 Juni 2026

Aji Muhammad Kevin Aryanda

