

## KATA PENGANTAR

Asslamualaikum Wr Wb

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang dengan segala kemudahan dan kasih-Nya membantu Penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul : “Analisis sistem antrian untuk pengoptimalan pelayanan pembayaran pajak satu tahunan (studi kasus pada Kantor SAMSAT Kota Bandung)” sebagai salah satu syarat dalam mencapai derajat S1, Program studi Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk penulis dan pihak lain untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang manajemen operasi.

Selama melakukan penelitian dan penyusunan skripsi, penulis mendapatkan bimbingan, nasihat, pengarahan serta dorongan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat perkenankan penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Prof. Dr. Muhardi, SE.,M.Si. , selaku pembimbing utama, dan ibu Hj. Poppie Sofiah, SE.,MP selaku pembimbing pendamping.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof.Dr.M.Thaufiq Siddiq Boesoirie, MS.,Sp.THT-KL(K) , selaku Rektor UNISBA
2. Bapak Dr. Dikdik Tandika, SE.,M.Sc , selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISBA
3. Bapak Affandi Iss SE.,M.si selaku dosen wali penulis
4. Ibu Dr. Ratih Tresnati, SE.,MP, selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Segenap staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISBA
6. Segenap staff administrasi dan karyawan UNISBA
7. Kapolda Jabar bapak H. Lili Iskandar S.sos., M.si
8. Bapak Alam dan Ibu Dini selaku staff SAMSAT Kota Bandung yang sudah sangat baik hati membantu dalam proses skripsi ini tercapai.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan terimakasih kepada keluarga :

1. Ummi, Abi dan keluarga besar penulis yang telah memberikan doa dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan kuliah dengan baik.
2. Kepada Muhammad Rheza Firmansyah terimakasih atas semangat dan bantuannya selama dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Kepada Bapak Eka Tresna yang telah banyak membantu penyelesaian skripsi ini.

4. Sahabatku Hanina Liddini Hanifa, Hasna Izzah, Nida Dzulhikmi, Martzsa Khasanah, Dian Vita, Linda Agustin, Deviana Fauziah, Dwi Nurul, Febyanti Shauma, Iqbal, Dhifa Fauzia, Ulfah Elfani, Tika Aftari, Hendra Gunawan, Jerry Dani, M. Aziz Muhtada dan semua keluarga Asep Corporation.
5. Teman-teman Garuda Keadilan Bandung dan Jabar yang telah memberikan semangat dan do'anya

Semoga Allah SWT memberikan anugerah yang setimpal atas segala kebaikan dan bantuannya. Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan isi dan materi. Sebagai penutup, penulis berharap dan berdoa kepada Allah SWT semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya penulis.

Wassalamualaikum Wr. Wb.