

**PENERAPAN
SISTEM MANEJEMEN KUALITAS ISO 9001 : 2015
DENGAN STUDI KASUS DIREKTORAT LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI MARANATHA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Akademik dalam
Menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi
S1 Sistem Informasi Universitas Kristen Maranatha

Oleh

Rahmawati Nurul Ramadhan

1675005



**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG**

2017

PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur yang tak henti-hentinya penulis ucapkan atas Berkah serta Rahmat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Sholawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat Islam.

Dalam pembuatan proyek akhir ini, penulis mendapat bimbingan, motivasi dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Mama Jubaedah, Ayah Subagiyo, Mas Taufiq Tebing Thursinah, dan Adik Hidayah Hikmah Hiperopiyah yang selalu mendoakan, mendukung, memotivasi dan memberi banyak bantuan kepada penulis.
2. Ibu Tiur Gantini selaku dosen pembimbing dalam Tugas Akhir dan Ibu Diana Trivena Yulianti selaku dosen wali.
3. Bapak Hapnes Toba, Ibu Maresha Caroline selaku Dekan dan Wakil Dekan, Bapak Nico Ibrahim dan Ibu Doro selaku Kepala jurusan Sistem Informasi, beserta seluruh dosen dan staff di Fakultas Informasi Teknologi (FIT) yang telah memberikan hal yang menyenangkan dan berkesan selama menimba ilmu di Universitas Kristen Maranatha.
4. Sahabat terbaik (Riliannisa, Miftahul, Nadya Putri, Faddil, Dimas, Arif Cahyo) dan sahabat beserta teman – teman seperjuangan Tugas Akhir (Andini, Brilliant, Ghina, Indira, Annas, Rico dan Indra)
5. Edi Dwi Cahyo yang telah mendukung, mendoakan, memberikan semangat serta saran dan menemani penulis dalam segala keadaan.
6. Seluruh staff Direktorat Layanan Teknologi Informasi Maranatha yang telah menerima dan banyak membantu penulis. Kalian Luar Biasa!
7. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan dan perbaikan tugas akhir ini di masa yang akan datang.

Bandung, April 2017

Rahmawati Nurul Ramadhan