

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridhoNya sehingga dapat diselesaikan Karya Akhir ini. Melalui penyelesaian karya akhir ini berarti penulis sudah menyelesaikan rangkaian proses belajar program studi Magister Manajemen di almamater kampus Mercubuana.

Dengan bekal ilmu pengetahuan diharapkan dapat meningkatkan kompetensi penulis untuk diimplementasikan agar bermanfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat, dimulai di lingkungan penulis.

Selain itu fokus penulisan karya akhir yang meneliti proses kerja di lingkungan kerja OCBC NISP ini diharapkan dapat memberikan alternatif solusi sebagai masukan bagi manajemen. Sehingga proses kerja yang ada senantiasa dapat diperbaiki untuk mencapai keunggulan kompetensi bagi bank OCBC NISP.

Penulis sangat berterima kasih atas bantuan penyusunan Tugas Akhir, serta kelancaran proses belajar kepada:

1. Ir. Dana Santosa, M.Eng.Sc., Ph.D selaku pembimbing utama dalam penulisan karya akhir yang telah banyak memberikan masukan dan petunjuk dalam penyelesaian karya akhir ini.
2. Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan pelayanan dengan baik selama menempuh studi ini.

3. Kedua orangtua saya Bapak Suyono dan Ibu Heny Winarsih, terima kasih atas doa-doanya, dukungan dan kasih sayang yang diberikan untuk menjadi pribadi yang kuat dan bermanfaat.
4. Manajemen dan jajaran pimpinan Bank OCBC NISP yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk berkarya melalui perusahaan besar ini.
5. Teman-teman Magister Manajemen angkatan IX, terima kasih atas kekompakan, waktu kebersamaan yang sangat berharga dalam meningkatkan kualitas hidup penulis.
6. Serta semua yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu dalam penulisan ini.

Semoga Karya Akhir ini dapat bermanfaat bagi lingkungan OCBC NISP dan pembaca pada umumnya. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jakarta, Juli 2010



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penulis