

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan YME serta segala rahmat dan karunia-nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : “Perbaikan Proses Bisnis dengan Metode *Lean Service* pada Kredit *Small and Medium Enterprises* (SME) PT Bank Central Asia Tbk”.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada: Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah., SE., MT, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Ibu Dewi Nusraningrum, Dr, MSi selaku dosen penguji pada seminar proposal, Bapak Dr. R. Eddy Nugroho, MM selaku dosen penguji sidang tesis, Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di fakultas.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi Ibu Dr. Aty Herawati, MSi dan penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat memberi sumbangsih dalam proses bisnis kredit *small and medium enterprises* PT Bank Central Asia Tbk.