

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan anugerah-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir (tesis) ini. Penulisan tugas akhir (tesis) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Esa Unggul.

Saya menyadari bahwa dengan adanya pertolongan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir (tesis), maka saya dimampukan untuk menyelesaikan tugas akhir (tesis) ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Arief Kusuma Among Praja, MBA, Rektor Universitas Esa Unggul;
2. Dr. M. F. Arrozi Adikara, SE, MSi, Akt, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul;
3. Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE., MSM, Kepala Jurusan Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul dan pembimbing dalam penyusunan hasil penelitian untuk tesis ini;
4. dr. Mary S. Maryam, MHA, PhD, dosen yang membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan proposal tesis ini, yang selalu bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya;
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Esa Unggul, yang telah membagikan ilmu yang sangat bermanfaat;
6. Pihak manajemen Omni Hospital Alam Sutera yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di rumah sakit tersebut dan juga membantu menyediakan data-data yang saya perlukan;
7. Karyawan Omni Hospital Alam Sutera yang telah membagikan pengalamannya ketika berobat dengan BPJS Kesehatan, karena dengan adanya mereka saya memperoleh ide untuk penulisan tesis ini;
8. dr. Meta Dewi Thedja, M. Biomed., Ph.D, direktur Omni Hospital Alam Sutera periode 2014-2017 untuk kesediaannya menjadi narasumber;

9. Bapak Santo Zen, kepala bagian Sumber Daya Manusia (SDM) Omni Hospital Alam Sutera periode 2014-2016 untuk kesediannya menjadi narasumber;
10. Andy dan Karra, suami dan anak saya tercinta;
11. Kedua orangtua untuk kasih yang tidak berkesudahan;
12. Teman-teman MM Angkatan 51 untuk kebersamaan yang indah, bantuan, dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir (tesis) ini.

Penyusunan tugas akhir (tesis) ini memakan waktu dan proses yang sangat panjang, dimana saya secara pribadi sangat menikmati berlangsungnya setiap tahapan dari proses tersebut. Bagi saya, menyusun sebuah tesis merupakan pembelajaran baru yang menantang, dimana saya banyak sekali belajar ilmu pengetahuan baru, belajar keterampilan baru, dan berinteraksi dengan orang-orang baru. Demikian pula harapan saya bagi para pembaca, agar tugas akhir (tesis) ini dapat menjadi suatu masukan ilmu yang berguna dan membuka wawasan baru bagi siapa saja yang bersedia meluangkan waktu untuk membacanya.

Jakarta, September 2017

Inez Lemmuela Wangsawijaya

(Penulis)