

PRAKATA

Dengan mengucapkan Syukur Kehadirat Allah SWT atas segala berkat dan KaruniaNya pada akhirnya penulisan Tesis ini dapat diselesaikan sesuai dengan batas kemampuan yang dimiliki. Tesis ini merupakan salah satu syarat guna mencapai gelar Magister Manajemen pada Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta. Gagasan yang melatari tajuk permasalahan ini timbul dari hasil pengamatan penulis untuk mengetahui bahwa perlu adanya peningkatan mutu pelayanan peserta asuransi dalam menghadapi era pasar bebas melalui analisa variabel 5 T yaitu : Tepat Waktu, Tepat Orang, Tepat Jumlah, Tepat Tempat, Tepat Administrasi.

Banyak kendala yang dihadapi oleh penulis dalam rangka penyusunan Tesis ini. Yang berkat bantuan berbagai pihak, maka Tesis ini selesai pada waktunya. Untuk itu penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Izuddin Kartamulia Ph.D sebagai pembimbing atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mulai dari tahap awal, pelaksanaan sampai dengan penulisan tesis ini.
2. Pimpinan, Staff, Karyawan, dan para Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.
3. Kepada Teman-teman kampus yang turut membantu dalam memberikan masukan dan saran guna tindak lanjut penyelesaian tesis ini.
4. Para petugas PT.TASPEN yang telah meluangkan banyak waktu untuk membantu memberikan informasi dan data yang diperlukan .

Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Iis Noviani istri tercinta yang telah memberikan dorongan moril dan dukungan sepenuhnya terhadap motivasi penyusunan tesis untuk segera dapat diselesaikan.

Semoga Allah SWT memberikan Rahmat-Nya kepada mereka yang turut memberikan bantuan dan bimbingannya. Akhir kata penulis dengan senang hati akan menerima segala saran dan kritik untuk kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini

bermanfaat bagi pembangunan, khususnya untuk peningkatan mutu pelayanan bagi para peserta asuransi.

Jakarta, November 2002

Penulis