

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama Penulis ingin mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dalam rangka memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana.

Gagasan yang melatarbelakangi judul permasalahan ini timbul dari hasil pengamatan Penulis terhadap semakin ketatnya persaingan didalam dunia perbankan di Indonesia sehingga membuat pentingnya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan perbankan yang ada terutama kepercayaan dalam bertransaksi pada teller yang menjadi tolak ukur suatu perusahaan perbankan tersebut dapat dipercaya atau tidak. Oleh karena itu, dengan skripsi ini, Penulis bermaksud meneliti apakah kegiatan operasional teller telah sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan oleh perusahaan yang berpengaruh terhadap penilaian kinerja perusahaan dan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan perbankan tersebut.

Banyak kendala yang dihadapi oleh Penulis dalam rangka penyusunan skripsi ini, yang hanya berkat bantuan dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE, Ak.M.Si.,Akt,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.

2. Bapak Adrie Putra, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE, Ak.M.Si.,Akt,CA, atas bantuan, pengarahan dan bimbingan yang telah diberikan mulai dari pengembangan minat terhadap permasalahan penelitian, pelaksanaan penelitian sampai dengan penulisan proposal skripsi ini hingga selesai.
4. Ibu Venny Selvia, selaku *Senior Branch Manager* PT. Bank Permata, Tbk. atas kesempatan yang diberikan kepada Penulis untuk melakukan penelitian.
5. Bapak Agus Widodo, selaku ROSS PT Bank Permata, Tbk. atas dukungan dan bantuan yang diberikan kepada Penulis selama penelitian skripsi ini dilaksanakan.
6. Bapak Hery Gouw, selaku *Branch Service Manager* unit teller PT. Bank Permata, Tbk. atas bantuan dan izin yang diberikan kepada Penulis selama penelitian skripsi ini dilaksanakan.
7. Seluruh dosen dan karyawan-karyawati Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul, atas bantuan dan kerjasamanya.
8. Kedua orang tua Penulis, yang telah memberikan doa dan semangat kepada Penulis.
9. Suami terkasih Jono Wijaya, yang telah sabar dan setia mendukung Penulis selama penyusunan skripsi ini.

10. Aini, Susy, Helfina, Evi, Pipit, Intan, Rindia dan teman-teman lain yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu atas bantuan, kerjasama dan semangat yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh rekan kerja di PT. Bank Permata, Tbk terutama unit teller, atas bantuan dan kerjasamanya.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan inspirasi bagi para pembacanya. Penulis mohon maaf jika terjadi kesalahan dalam penulisan ataupun pengetikan. Saran serta kritik membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan laporan penelitian ini.

Jakarta, September 2015

Thio Suryana