

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang memiliki kesempurnaan dari segala kesempurnaan yang ada di alam semesta ini, hanya dengan izin-Nya penulis dapat menyusun tesis ini dengan baik. Syukur tak terhingga penulis hantarkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kekayaan intelektual kepada umta manusia termasuk kepada penulis, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan baik.

Dalam kesempatan ini penulis haturkan banyak terima kasih kepada orang-orang yang berpengaruh besar dalam kehidupan penulis, serta dalam penyusunan dan penyelesaian penelitian tesis ini. Terima kasih penulis haturkan kepada :

1. Bapak Prof. Ir. Mochammad Ashari, M.Eng., Ph.D, selaku Rektor Universitas Telkom.
2. Bapak Ir. Dodie Trichayono, M.M, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
3. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
4. Ibu Dra. Ade Irma Susanty, MM, Ph.D., selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan wktu untuk membimbing, memberikan arahan, saran, ilmu yang sangat bermanfaat, semangat dan motivasi kepada penulis dari awal hingga akhir penyusunan tesis ini.
5. Bapak Dr. Jafar Sembiring, M.Ed.M, Ibu Dr. Dewi K. Soedarsono, M.Si selaku dosen penguji proposal tesis yang telah memberikan banyak saran dan koreksi atas proposal tesis penulis.
6. Bapak Drs. T.T. Sipayung, MM selaku pengajar yang telah berbagi ilmu, wawasan, dan pengalaman di kelas terkait ilmu sumber daya manusia.
7. Bapak Sarwo selaku kepala Subbagian Kepegawaian di Kanwil DJBC Jawa Barat, Bapak Sahri Aziz, Ibu Nadia, selaku pegawai di KPPBC Tipe Madya Pabean A Bandung, Bapak Welly selaku pegawai di KPPBC Tipe Madya Pabean A Tanjung Priok, yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan tentang bagaimana *knowledge sharing* serta *innovation capability* di KPPBC Tipe Madya Pabean A Bandung.

8. Karyawan di KPPBC Tipe Madya Pabean A Bandung yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
9. Seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir ini.
10. Tamia Samar, Madihah Salwa, dan Selma yang telah bersedia menjadi teman diskusi penulis selama penyusunan tesis ini.
11. Teman-teman kelas MM Weekend 2 dan MM Reguler Khusus 1 yang selalu membantu penulis untuk bertukar pikiran, membagi ilmu, dan selalu kompak.
12. Sahabat-sahabat dekat penulis, yaitu Siti, Icha, Liza, Dhea, Tina, dan Rona. Serta dukungan keluarga besar Kontrakan Sukasari II No.14 yaitu Cici Nikita, Arjuna, Ricardo, dan Manurung Family yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama menyusun penelitian ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuannya, semoga Tuhan memberikan balasan yang terbaik.

Terima kasih yang mendalam dan tulus dihaturkan kepada Papaku tersayang Jenris Wandi Damanik dan Mama tercinta Nita Herawaty Manurung yang selalu *men-support* dalam doa dan motivasi demi kelancaran tesis ini. Kedua adikku Daniel Andreand Damanik dan Grace Tryen Damanik yang selalu mendukung penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Kritik dan saran membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan tulisan ini. Dan semoga penelitian ini memberi manfaat maksimal untuk pihak-pihak yang berkepentingan, terutama KPPBC Tipe Madya Pabean A Bandung dan Universitas Telkom Bandung.

Bandung,

2016

Penulis