

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, atas segala Ridho dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan karya Tesis ini. Shalawat dan Salam tidak lupa di kirimkan kepada pemimpin dan suri teladan terbaik: Rasulullah SAW. Pemberi Syafa'at di akhirat nanti.

Di tengah aktivitas kesibukan di dalam dan luar kantor, penulis berusaha menyelesaikan perkuliahan dari awal hingga tahap penulisan Tesis ini. Tidak mudah memang, namun bukan berarti tidak mungkin.

Ucapan terima kasih *terhaturkan* kepada para dosen yang telah berhasil mengajar serta membimbing penulis sejak awal masuk kuliah hingga akhir. Tak dapat disebut satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat dan cinta penulis kepada para dosen di Telkom University khususnya di Magister Manajemen.

Utamanya penulis ucapkan kepada dosen pembimbing, Bapak Ir. Dodie Tricahyono, M.M., Ph.D dan Ibu Dr. Dian Indiyati S.H., S.E., M.Si juga kepada Ibu Siska Noviaristanti, S.Si., M.T., Ph.D selaku Kepala Prodi MM – FEB. Atas beragam bimbingan, dorongan dan arahannya memberikan banyak pencerahan dan semangat penulis.

Tak lupa pula kepada para dosen penguji penulis juga kepada tim di MM – FEB yang memberikan banyak dukungannya.

Penelitian ini tidak akan terlaksana tanpa dukungan dari kantor Bank **bjb**, atas segala izin penelitian, data dan wawancara serta kemudahan lainnya yang diberikan kepada penulis, penulis ucapkan beribu terima kasih kepada jajaran Direksi, Manajemen, Divisi *Corporate Secretary* dan Divisi *Digital Banking* dimana sumber penelitian ini berada.

Untuk para *supporting system* penulis, *My Lovely* Neng Sri, Kakak Syifa, Teteh Sofia, dan Abang Sabiq yang menjadi penyemangat dan motivasi penulis dalam menyelesaikan tugas ini. Mamah – Papah di Jakarta, Mamah – Bapak di Bandung, adik-adik; Ani, Dewi, Nuri dan para adik ipar juga keponakan lucu penulis. *Hatur nuhun* atas segalanya.

Terima kasih juga untuk teman-teman barista, anak-anak magang dan teman *nongkrong* lainnya di Kopilahdulu Coffee; tempat cerita, tempat dimana mimpi-mimpi berasal. Tim Flowclick.id yang masih membara cita dan mimpi di dunia *digital strategic*.

Tiada gading yang tak retak. Begitu pun pasti dalam penulisan ini, tentu terdapat kekurangan. Untuk itu penulis haturkan permohonan maaf atas kekurangan, semoga kekurangan yang terdapat dalam penulisan ini dapat menjadi motivasi baru penulis dan para pembaca untuk menjadi perbaikan kedepannya.

Dan terakhir, penulis berharap semoga Allah SWT meridhoi dan menjadikan ilmu ini bermanfaat sehingga dapat menjadi amal jariyah penulis di *yaumul hisab* nanti. *Aamiin yaa Robbal alamiin..*

Bandung, Feb 2023



Arif Suryawan

2401202099