

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
1. Identitas	ii
2. Riwayat Pendidikan.....	ii
RINGKASAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup kerja Program Kerja Praktik.....	3
1.3 Manfaat dan Tujuan Kerja Praktik	4
1.3.1 Manfaat	4
1.3.2 Tujuan	5
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik	5
1.4.1 Waktu Pelaksanaan	5
1.4.2 Tempat Pelaksanaan	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	7
2.1 Sejarah Perusahaan PT Bank Lampung	7
2.2 Visi dan Misi Perusahaan PT Bank Lampung.....	8
2.2.1 Visi Perusahaan.....	8
2.2.2 Misi Perusahaan.....	8
2.3 Bidang Usaha/Kegiatan Utama Perusahaan PT Bank Lampung.....	8
2.4 Lokasi Perusahaan.....	9
2.4 Struktur Organisasi.....	10
BAB III PERMASALAHAN PERUSAHAAN.....	12
3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan	12

3.1.1 Temuan Masalah.....	12
3.1.2 Perumusan Masalah.....	13
3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah.....	13
3.2 Landasan Teori.....	14
3.2.1 Pengertian Customer Service.....	14
3.2.2 Tugas dan Peran Customer Service.....	15
3.3 Metode yang digunakan.....	17
3.3.1 Observasi (Pengamatan Langsung).....	17
3.3.2 Wawancara (<i>Interview</i>).....	18
3.3.3 Dokumentasi.....	18
3.4 Program Kegiatan.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Hasil.....	20
4.2 Pembahasan.....	21
4.2.1 Tampilan <i>Barcode Customer Voice</i>	21
4.2.2 Tampilan Halaman Awal <i>Survey Customer Voice</i>	22
4.2.3 Tampilan Halaman Petunjuk Untuk Pengisian <i>Customer Voice</i>	23
4.2.4 Tampilan Isi Formulir <i>Customer Voice</i>	24
4.2.5 Edukasi Kepada Nasabah Terkait <i>Customer Voice</i>	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	26
5.1 Kesimpulan.....	26
5.2 Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN.....	29