

DAFTAR ISI

COVER JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

RIWAYAT HIDUP

RINGKASAN

PRAKATA i

DAFTAR ISI..... ii

DAFTAR GAMBAR.....v

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang1

1.2 Ruang Lingkup Program Kerja Praktek4

1.3 Manfaat dan Tujuan Program Kerja Praktek4

1.3.1. Manfaat4

1.3.2. Tujuan5

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan6

1.4.1. Waktu Pelaksanaan6

1.4.2. Tempat Pelaksanaan.....6

1.5 Sistematika Penulisan6

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan	9
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	10
2.2.1. Visi Perusahaan	10
2.2.2. Misi Perusahaan	11
2.3 Bidang Usaha atau Kegiatan Utama Perusahaan	11
2.4 Lokasi Perusahaan	12
2.5 Struktur Organisasi	12
2.6 Deskripsi Pekerjaan	18

BAB III PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan Yang Dihadapi Perusahaan	19
3.1.1 Temuan Masalah	20
3.1.2 Perumusan Masalah.....	21
3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah.....	22
3.2 Landasan Teori	26
3.2.1 Pengertian Pelayanan	26
3.2.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan.....	26
3.2.3 Kualitas Pelayanan	27
3.2.4 Sistem Pelayanan.....	20
3.3 Metode yang digunakan	34
3.4 Rancangan Program yang akan dibuat	35
3.4.1 Program 1	35
3.4.2 Program 2	36
3.4.3 Program 3	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil.....	39
4.2 Pembahasan	39

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5.1 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia	12
Gambar 3.1.3 Kerangka Masalah	22