**‘’PROSEDUR TATA CARA PELAYANAN KEPADA KONSUMEN DI MINIMARKET YOMART RUKUN SELALU CABANG PERMATA’’**

**Laporan Kerja Praktek**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh jenjang D3

Program Studi Manajeman Pemasaran

Oleh :

Nama : yogi prayoga

Nim : 21407005



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA**

**BANDUNG**

**2009**

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KERJA PRAKTEK**

Judul : “PROSEDUR TATA CARA PELAYANAN KEPADA KONSUMEN DI MINIMARKET YOMART RUKUN SELALU CABANG PERMATA”

Nama : yogi prayoga

Nim : D3

Program Studi : Manajemen pemasaran

Fakultas : Ekonomi

Bandung,agustus 2009

Menyetujui,

Dosen pembimbing Pembimbing Perusahaan

Trustorini Handayani,SE., M.Si Amril Sumaedi

Mengetahui ,

Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran

i

**KATA PENGANTAR**

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek yang merupakan salah satu syarat untuk menempuh Jenjang Diploma III Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

Mengingat adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis, maka disadari bahwa Laporan Kerja Praktek ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan Laporan Kerja Praktek ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu, memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto., selaku Rektor di Universitas Komputer Indonesia.
2. Ibu Prof .Dr.Umi Narimawati,Dra.,SE.,M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
3. Ibu Linna lsmawati, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
4. Ibu Trustorini Handayani, SE., M.Si Selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek sekaligus Dosen Wali Kelas Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
5. Ibu Lita Wulantika,SE.,M.Si., selaku Koordinator Kerja Praktek Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
6. Ibu Elvira Azis, SE., MT., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
7. Bapak Amril Sumaedi, selaku Pembimbing dari pihak Yomart divisi marketing.
8. Bapak Mario, selaku pemilik pusat PT Yomart Rukun Selalu.

ii

1. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Pemasaran yang telah memberikan bekal pendidikan yang berguna dan telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktek.
2. Kedua orang tuaku (Almarhum Bapa Dayat Somantri Minwari) dan Ibuku (Cucun Rosimah) yang tak henti-hentinya memberi do’a, bantuan, dukungan dan kasih sayangnya kepada penulis, serta Kakak-kakakku yang telah memberi semangat.
3. Terima kasih buat teman-temanku ( Gugun Oktaman,Maksum,Along,Eko,Sahrizal dan anak-anak Manajemen Pemasaran) yang telah memberi saran.
4. Seseorang yang istimewa (Reni Siti Racmi Anggraeni), terima kasih atas dukungan, semangat, dan pengertian yang diberikan selama ini.
5. Tidak lupa juga untuk teman-temanku yang sudah memberikan ide-ide dan semangatnya, anak-anak Hima Fakultas Ekonomi yang sudah sudah memberikan motivasi.

Semoga amal baik dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan

Imbalan yang setimapal dari Allah S.W.T

Akhir kata penulis berdoa, semoga laporan ini bisa bermanfaat khususnya bagi

penulis Dan membaca pada umumnya.

Bandung , agustus2007

Penulis

Yogi Prayoga

iii

**DAFTAR ISI**

**HAL**

**LEMBAR PENGESAHAN………………………………………………………………... i`**

**KATA PENGANTAR……………………………………………………………………… ii**

**DAFTAR ISI ……………………………………………………………………………….. iv**

**DAFTAR GAMBAR ………………………………………………………………………. vi**

**DAFTAR TABEL………………………………………………………………………….. vii**

**DAFTAR LAMPIRAN…………………………………………………………… ………. viii**

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang Kerja Praktek………………………………………………….. 1
  2. Tujuan Kerja Praktek…………………………………………………………... 3
  3. Kegunaan Kerja Praktek……………………………………………………….. 3
  4. Lokasi dan Waktu Kerja Praktek……………………………………………… 5

**BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

* 1. Sejarah Singkat Perusahaan…………………………………………………… 6
  2. Struktur Organisasi…………………………………………………………….. 6
  3. Deskripsi Jabatan………………………………………………………………. 9
  4. Aspek Kegiatan Perusahaan…………………………………………………… 10

**BAB III PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK**

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek…………………………………………….. 11

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek……………………………………………… 11

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek ……………………………………………... 12

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan……………………………………………………………………. 14

4.2 Saran…………………………………………………………………………... 15

iv

**Lampiran-Lampiran**

**Daftar Riwayat Hidup**

**v**

**DAFTAR GAMBAR**

1. Gambar,2.1 Stuktur Organisasi Cabang Permata

vi

**DAFTAR TABEL**

1. Tabel 1.6 Jadwal Kegiatan Kerja Praktek

Vii

**DAFTAR LAMPIRAN**

**NO Judul Lampiran**

Lampiran 1 Surat Bukti Kerja Praktek

Lampiran 2 Penilaian Kerja Praktek

Lampiran 3 Absensi Kehadiran

Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup

viii