

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KERJA PRAKTEK.....	i
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Kerja Praktek.....	1
1.2 Tujuan Kerja Praktek.....	2
1.3 Kegunaan Kerja Praktek.....	3
1.4 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek.....	4
1.4.1 Lokasi Kerja Praktek.....	4
1.4.2 Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek.....	4
BAB II.....	5
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	5
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	5
2.2 Struktur Organisasi.....	6
2.3 Deskripsi Jabatan.....	7
2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan .....	14
BAB III.....	15
PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK .....	15
3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek.....	15
3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek .....	15
3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek .....	21
3.3.1 Prosedur Pelayanan Konsumen .....	21
3.3.2 Hambatan yang di Hadapi dalam Melayani Konsumen.....	22
3.3.3 Upaya dalam Mengatasi Hambatan dalam Melayani Konsumen ....	23
BAB IV .....	24

KESIMPULAN DAN SARAN .....	24
4.1 Kesimpulan.....	24
4.2 Saran .....	27
DAFTAR PUSTAKA .....	29
Lampiran 1.....	30
Lampiran 2.....	31
Lampiran 3.....	32
Lampiran 4.....	33
Lampiran 5.....	34
Lampiran 6.....	35
Lampiran 7.....	36