

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Dasar Pemikiran Magang	1
1.2. Tujuan Magang	3
1.3. Target Magang.....	4
1.4. Bidang Magang.....	4
1.5. Lokasi Magang	4
1.6. Rincian dan jadwal pelaksanaan magang	5
1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang	6
BAB II: LANDASAN TEORI	8
2.1. Manajemen Operasional.....	8
2.1.1. Pengertian Manajemen Operasional	8
2.1.2. Tujuan Manajemen Operasional.....	9
2.1.3. Ciri-ciri Manajemen Operasional	10
2.1.4. Fungsi Manajemen Operasional	10
2.2. Produk dan Jasa	12
2.2.1. Pengertian Produk.....	12
2.2.2. Klasifikasi Produk	13
2.2.3. Kualitas Produk	14
2.2.4. Dimensi Kualitas Produk	15
2.2.5. Pengertian Jasa	16
2.2.6. Karakteristik Jasa.....	17
2.3. Pelayanan Jasa	18

2.3.1	Pengertian Pelayanan Jasa	18
2.3.2.	Dimensi Kualitas Jasa	18
2.4	Standar Operasional Prosedur	20
2.4.1.	Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	20
2.4.2.	Tujuan dan Fungsi SOP	21
2.4.3.	Manfaat Standar Operasional Prosedur.....	23
BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF		25
3.1	Data Umum	25
3.1.1.	Sejarah PT Jasa Raharja (Persero).....	25
3.1.2	Profil PT Jasa Raharja (Persero).....	31
3.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	33
3.1.4.	Tugas Utama PT Jasa Raharja (Persero).....	33
3.1.5.	Tujuan Utama PT Jasa Raharja	35
3.1.6.	Struktur Organisasi PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta.....	37
3.1.7.	Tugas dan Wewenang	37
3.2.	Data Khusus	46
3.2.1.	Prosedur Pengajuan Santunan di PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta	46
3.2.3.	Kendala-kendala dalam proses pengajuan santunan PT Jasa Raharja Cabang Yogyakarta.	55
BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN		56
4.1.	KESIMPULAN	56
4.2.	SARAN	57
DAFTAR PUSTAKA.....		58

Lampiran