

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Bentuk, Bidang, dan Perkembangan Usaha.....	1
I.1.1 Bentuk Usaha	1
I.1.2 Bidang Usaha PT. Debindomulti Adhiswasti	3
I.1.3 Perkembangan Usaha PT. Debindomulti Adhiswasti	5
I.2 Tujuan dan Ruang Lingkup Unit Kerja	6
I.2.1 Tujuan Unit Kerja	6
I.2.2 Ruang Lingkup Unit Kerja.....	6
I.3 Hubungan Kerja dengan Unit Lain.....	8
I.3.1 Hubungan Lintas Divisi.....	8
I.3.2 Hubungan Pada Divisi Business Services.....	9
I.4 Tujuan Magang dan Tujuan Penulisan Laporan	10
I.4.1 Tujuan Magang	10
I.4.2 Tujuan Penulisan Laporan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
II.1 Manajemen Operasional.....	13
II.1.1 Pengertian Manajemen Operasional	13
II.1.2 Tujuan Manajemen Operasional.....	15
II.1.3 Fungsi Manajemen Operasional	17
II.1.4 Sasaran Operasional.....	18
II.1.5 Sistem Produksi dan Operasi	22
II.2 Kegiatan Operasi Produksi Dalam Sektor Jasa	27
II.2.1 Sifat Dasar dari Jasa.....	28
II.2.2 Pusat Layanan Pelanggan dari Manajemen Jasa.....	30
II.2.3 Organisasi dan Strategi Operasi Produksi Jasa.....	32

BAB III PELAKSANAAN MAGANG	40
III.1 Pengenalan Lingkungan Kerja	40
III.2 Kegiatan Selama Magang	41
III.3 Masalah yang Ditemui pada Unit Kerja	43
III.3.1 Masalah Kebijakan	43
III.3.2 Masalah Operasional	46
III.3.3 Pemecahan terhadap Masalah Kebijakan	46
III.3.4 Pemecahan Terhadap Masalah Operasional	47
BAB IV PENUTUP	48
IV.1 Kesimpulan.....	48
IV.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51

