



**LAPORAN  
HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PEMELIHARAAN PELANGGAN  
SCHOOLNET PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk  
JEMBER**

Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan Akademik  
Pada Program Diploma III Manajemen Perusahaan  
Universitas Jember

Oleh :

**IKA YULI WULANDARI**  
NIM : 080803101029

**PROGRAM STUDI D III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

**JUDUL LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PEMELIHARAAN

PELANGGAN SCHOOLNET

PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ika Yuli Wulandari

NIM : 080803101029

Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan

Jurusan : MANAJEMEN

Telah diperintahkan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

19 Mei 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Abdul Halim, M.Si  
NIP. 19501221 197801 1 001

Dra. Susanti P., M.Si  
NIP. 19660918 199203 2 002

Anggota,

Ariwan Joko Nusbantoro, SE, MM  
NIP. 19691007 199902 1 001

Mengetahui/menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

**JUDUL LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PEMELIHARAAN

PELANGGAN SCHOOLNET

PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ika Yuli Wulandari

NIM : 080803101029

Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan

Jurusan : MANAJEMEN

Telah diperintahkan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

19 Mei 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Abdul Halim, M.Si  
NIP. 19501221 197801 1 001

Dra. Susanti P., M.Si  
NIP. 19660918 199203 2 002

Anggota,

Ariwan Joko Nusbantoro, SE, MM  
NIP. 19691007 199902 1 001

Mengetahui/menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

**Lembar Persetujuan**  
**Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata**  
PELAKSANAAN ADMINISTRASI PEMELIHARAAN  
PELANGGAN SCHOOLNET  
PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. JEMBER

Nama : Ika Yuli Wulandari  
NIM : 080803101029  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Jember

---

Jember, 03 Mei 2011

Dosen Pembimbing,

Ariwan Joko Nusbantoro, SE, MM.  
NIP. 19691007 199902 1 001

# MOTTO

'Barang siapa merintis jalan mencari ilmu.

Maka Allah akan memudahkannya jalan ke surga

(Hr. Muslim)

'Bersyukurlah!!

Atas masa-masa sulit yang engkau hadapi

Karena selama itulah engkau tumbuh menjadi dewasa'

(Masrukul Amri)

'Kita hanya butuh waktu untuk mendapatkan sesuatu

Dan cobalah untuk tulus, ikhlas dalam melewatinya'

(De'Roel)

'Yakin usaha sampai'

(Hymne)

## Persembahan

Kupersembahkan hasil perjuanganku ini untuk :

Ayah dan Ibu Tercinta

'Semoga segala harapan dan doa yang senantiasa

Ayah dan Ibu panjatkan dapat Ananda raih'

Kekasihku Fakih dan adekku Satrio

'Yang selalu mengiringiku dengan kasih sayang'

Keluarga Jember dan keluarga di Batam

'Yang selalu memberi semangat dan banyak nasehat'

'Pagi, siang, malam, keheningan, ketegaran hati dan

Semua rantaian semangat hidup karya ini'

Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr, wb

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Taufik dan Hidayahnya hingga Laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan judul “PELAKSANAAN ADMINISTRASI PEMELIHARAAN PELANGGAN SCHOOLNET PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk JEMBER” dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Dan diakui bahwa Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu, dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Jember
2. Bapak M. Syaharudin, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember
3. Bapak Ariwan Joko Nusbantoro, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing kegiatan Praktek Kerja Nyata, terima kasih atas semua waktunya sehingga laporan ini dapat terselesaikan
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
5. Bapak I Kadek Yogi, selaku Manager Devisi Enterprise dan Bapak Is Darmawan selaku Asisten Manager yang telah memberikan ijin kegiatan Praktek Kerja Nyata pada PT. TELKOM Tbk Jember
6. Bapak Wuryantoro Dani Kartiko dan Bapak Heru Mulason selaku pembimbing lapangan, terima kasih atas bimbingannya selama melaksanakan tugas di PT. TELKOM Tbk Jember
7. Staf karyawan/ti di PT. TELKOM Tbk Jember, yang telah membantu selama kegiatan Praktek Kerja Nyata

8. Adek-adek dari SMKN 1 Tanggul yang telah mau bekerja sama untuk mengerjakan tugas yang berikan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT. TELKOM Tbk Jember
9. Sahabat-sahabatku Dita, Rahmi, dan Kiki 'Yang selalu menemaniku thank's you all'
10. Teman-temanku MP'08, terima kasih atas kebersamaannya semoga menjadi kenangan yang indah
11. Keluargaku yang selalu mendukungku selama menjalankan kegiatan perkuliahan
12. Semuanya yang telah banyak memberikan dukungan dan dorongan atas apa yang telah aku lakukan, terima kasih atas semuanya
13. Semua yang pernah ada (yang datang dan pergi) yang mengajarku arti keikhlasan.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih membutuhkan perbaikan dan penyempurnaan. Oleh karena itu penyusun tetap mengharapkan saran dan kritik membangun dari para pembaca demi penyempurnaan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Akhir kata, semoga laporan yang telah disajikan penyusun dapat memberikan manfaat bagi para pembaca sekalian.

Wassalamu'alaikum wb, wb.

Jember, 03 Mei 2011

Penyusun



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Alasan Pemilihan Judul .....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan PKN .....	3
1.3.1 Objek Pelaksanaan PKN .....	3
1.3.2 Jangka Waktu PKN .....	3
1.3.3 Rincian Kegiatan PKN .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Administrasi .....	5
2.2 Sifat-sifat Administrasi .....	6
2.3 Fungsi-fungsi Administrasi .....	7
2.4 Tujuan dan Manfaat Administrasi .....	8
2.4.1 Tujuan Administrasi .....	8
2.4.2 Manfaat Administrasi .....	9
2.5 Pengertian Pelanggan .....	10
2.6 Macam-macam Pelanggan .....	10
2.7 Strategi Pemeliharaan Pelanggan.....	10

<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PKN</b>	
3.1 Sejarah Singkat PT. Telkom Tbk Jember .....	15
3.2 Struktur Organisasi .....	16
3.3 Kegiatan Pokok .....	25
3.4 Kegiatan yang Dilaksanakan .....	27
<b>BAB IV HASIL KEGIATAN PKN</b>	
4.1 Melakukan Out Bond Call pada sekolah-sekolah .....	28
4.2 Buka Isolir Speedy SchoolNet .....	30
4.3 Cek Kualitas jaringan .....	32
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	35
5.2 Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA .....	37
LAMPIRAN .....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Jadwal Pelaksanaan PKN	4
Tabel 4.1	: Daftar Sekolah Penerima SchoolNet	29
Tabel 4.2	: Proses Buka Isolir	30
Tabel 4.3	: Tools SNR	32
Tabel 4.4	: Info Kualitas Jaringan	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Struktur Organisasi Divisi Enterprise	18
Gambar 2	: Status Buka Isolir	31

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Permohonan ijin Praktek Kerja Nyata dari Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Surat balasan PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk JEMBER
3. Surat keterangan telah menyelesaikan Praktek Kerja Nyata
4. Kartu Konsultasi
5. Daftar hadir Praktek Kerja Nyata
6. Daftar kegiatan Praktek Kerja Nyata
7. Permohonan nilai PKN
8. Hasil nilai PKN
9. Surat permohonan Dosen Pembimbing