



**PELAKSANAAN PROSEDUR ADMINISTRASI  
PEMASARAN DAN PEMASANGAN BARU PRODUK SPEEDY  
PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK, KANDATEL  
JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Diploma III Manajemen Jurusan Manajemen Perusahaan  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

oleh

**Dewi Jayanti  
NIM 090803101010**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

## **PERSEMBAHAN**

Laporan praktek kerja nyata ini saya persembahkan untuk :

1. Ibunda Siti Asiyah dan Ayahanda Sudjianto yang tercinta yang telah mengajarku tentang arti kehidupan dan semangat dalam hidup. Dan untaian doa-doanya agar ananda berhasil dalam mencapai cita-cita ;
2. Kedua kakakku Anita Lusiana dan Lita Sugiarto yang paling aku sayangi, terima kasih atas segalanya motivasi dan semangat yang kalian berikan ;
3. guru-guruku sejak sekolah dasar sampai perguruan tinggi ;
4. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

## MOTO

Pelajarilah ilmu. Maka mempelajari ilmu karena Allah, itu taqwa. Menuntutnya itu ibadah. Mengulang-ngulangnya itu tasbih. Membahasnya itu jihad. Mengajarkan pada orang yang tidak tahu itu sedekah. Memberikan kepada ahlinya itu mendekatkan diri pada Allah  
(Abusy Syaikh Ibnu Hibban dan Ibnu Abdil Barr, Ihya' Al-ghozah<sup>\*)</sup>

atau

Tinggalkan apa yang membuatmu ragu, dan ambil apa yang tidak membuatmu ragu, karena sesungguhnya kejujuran itu adalah ketenangan, dan dusta itu adalah keraguan  
(HRTirmizi)<sup>\*\*)</sup>

atau

Pengalaman yang pahit membuat seseorang berhati-hati dan tau bahwa semua ada hikmahnya  
(HR Tirmizi)<sup>\*\*\*)</sup>

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : DEWI JAYANTI  
NIM : 090803101010  
PROGRAM PENDIDIKAN : DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JUDUL LAPORAN : PELAKSANAAN PROSEDUR  
ADMINISTRASI PEMASARAN DAN  
PEMASANGAN BARU PRODUK SPEEDY  
PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA  
Tbk. KANDATEL JEMBER

---

---

Jember, Maret 2012

Laporan Praktek Kerja Nyata telah  
Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

**Dra. Andjar Widjajanti, MP.,**  
**NIP 195206161977022001**

## PENGESAHAN

Laporan tugas akhir berjudul “Pelaksanaan Prosedur Administrasi Pemasaran dan Pemasangan Baru Produk Speedy pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 23 Juli 2012

tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Drs. Kamarul Imam, M.Sc.  
NIP 194809221981031001

Sekretaris,

Anggota,

Drs. M. Syaharudin, M.Si.  
NIP 195509191985031003

Dra. Andjar Widjajanti, MP.,  
NIP 195206161977022001

Mengesahkan  
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc.  
NIP 195608311984031002

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadirat Allah Swt atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Pelaksanaan Prosedur Administrasi Pemasaran dan Pemasangan Baru Produk Speedy Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Jember”. Laporan praktek kerja nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D3) pada Jurusan Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember dalam memperoleh gelar Ahli Madya (AMd).

Selama praktek kerja nyata sampai dengan penulisan laporan ini telah mendapat banyak bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saran serta fasilitas yang membantu hingga terselesaikan laporan ini. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini dengan penuh kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Moh. Shaleh, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember ;
2. Drs. Kamarul Imam, M.Sc., selaku Ketua program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember ;
3. Dr. Nurhayati, M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik ;
4. Dra. Andjar Widjajanti, MP., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu mengarahkan dan membimbing penulis, sehingga penulisan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik ;
5. Guru-guruku sejak sekolah dasar sampai perguruan tinggi ;
6. Khumaedi, selaku Junior Operation Manager dan I Kadek Yogi, selaku Manager Devisi Unit Enterprise Regional V yang telah memberikan ijin kegiatan Praktek Kerja Nyata pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Jember ;
7. Edi Siswanto, selaku Asisten Manager dan Bapak Isdarmawan, Bapak Matius Yudiths, Bapak Isak Sigit, Mas Heru, Mas Dani yang telah membantu dan banyak membimbing selama kegiatan praktek kerja nyata ;

8. Ibunda Siti Asiyah dan Ayahanda Sudjianto yang telah mengajarku tentang arti kehidupan dan semangat hidup dan untaian doa-doanya agar ananda berhasil dalam mencapai cita-cita ;
9. Kedua kakakku Anita Lusiana dan Lita Sugiarto yang paling aku sayangi terima kasih atas segalanya motivasi dan semangat yang kalian berikan ;
10. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Perusahaan angkatan 2009, khususnya group legging (Risky, Dora, Vian, Ovita) terima kasih atas kebersamaannya dalam menuntut ilmu semoga menjadi kenangan yang indah ;
11. Kepada pihak yang tidak dapat aku sebutkan satu-persatu yang telah membantu sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam laporan praktek kerja nyata ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan praktek kerja nyata ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semoga amal baik dari semua pihak yang memberikan kontribusinya dalam penyusunan laporan ini akan senantiasa mendapatkan limpahan pahala, berkah, rahmat maupun petunjuk dari Allah Swt. Amin.

Jember, Maret 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>MOTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>PRAKATA</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul</b> .....	1
<b>1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata</b> .....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	3
<b>1.3 Objek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata</b> .....	3
1.3.1 Objek Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>1.4 Bidang Ilmu dan Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata</b> ..	4
1.4.1 Bidang Ilmu Praktek Kerja Nyata .....	4
1.4.2 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Pengertian Manajemen</b> .....	6
<b>2.2 Pengertian Prosedur</b> .....	7
<b>2.3 Pengertian Administrasi</b> .....	7
2.3.1 Perkembangan Teori Administrasi .....	8
2.3.2 Teori Administrasi.....	8



2.3.3	Definisi Administrasi.....	10
2.3.4	Hakekat Administrasi .....	10
2.3.5	Unsur-Unsur Administrasi .....	11
2.3.6	Tujuan Administrasi .....	11
2.3.7	Fungsi Administrasi.....	12
<b>2.4</b>	<b>Pengertian Pemasaran .....</b>	<b>12</b>
<b>2.5</b>	<b>Strategi Pemasaran .....</b>	<b>13</b>
<b>2.6</b>	<b>Pengertian Promosi.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB 3.</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>16</b>
<b>3.1</b>	<b>Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2</b>	<b>Lingkungan PT. Telkom Kandatel Jember .....</b>	<b>19</b>
<b>3.3</b>	<b>Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Jember .....</b>	<b>19</b>
3.3.1	Bagan Susunan Organisasi.....	21
3.3.2	Tugas dan Tanggung Jawab Unit Kerja PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Jember.....	22
<b>3.3</b>	<b>Kegiatan Usaha PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Jember .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4</b>	<b>Visi dan Misi PT. Telkom .....</b>	<b>27</b>
<b>3.5</b>	<b>Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....</b>	<b>28</b>
<b>3.6</b>	<b>Maskot PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....</b>	<b>29</b>
<b>3.7</b>	<b>Kredo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....</b>	<b>30</b>
<b>3.8</b>	<b>Slogan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....</b>	<b>31</b>
<b>3.9</b>	<b>Kegiatan Yang Dilaksanakan .....</b>	<b>31</b>
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>32</b>
<b>4.1</b>	<b>Hasil Kegiatan Praktek Kerja Nyata pada Bidang Pemasaran dan Pelayanan Pasang Baru.....</b>	<b>32</b>
4.1.1	Administrasi Pemasaran Speedy.....	32

4.1.1.1	Administrasi Mencari Data Pelanggan yang Belum Memiliki Speedy pada Program i-SISKA .....	33
4.1.1.2	Administrasi Menelepon Calon Pelanggan Baru Speedy untuk Menawarkan Speedy .....	34
4.1.1.3	Administrasi Menginput Data Pelanggan Baru Speedy pada Program i-SISKA.....	34
4.1.1.4	Administrasi Mengarsipkan Data Pelanggan Baru Speedy yang Berhasil di Input pada Microsoft Excel.....	37
4.1.1.5	Administrasi Menghubungi Pihak Jaringan Pemasangan Speedy untuk Meminta Berita Acara yang Telah Ditandatangani oleh Pelanggan Baru Speedy .....	37
<b>4.2</b>	<b>Membantu Pelayanan Pasang Baru Speedy .....</b>	<b>38</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Melakukan Outbond Call .....</b>	<b>38</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Membantu Pelanggan Mengisi Formulir Permohonan Pasang Baru Speedy.....</b>	<b>39</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Mencari Informasi pada i-SISKA tentang jaringan Speedy untuk Calon Pelanggan baru .....</b>	<b>40</b>
<b>4.2.4</b>	<b>Menginput Data Pelanggan baru di i-SISKA .....</b>	<b>40</b>
<b>4.2.5</b>	<b>Menghubungi Pihak Jaringan Pemasangan Speedy untuk Meminta Berita Acara yang Sudah Ditandatangani oleh Pelanggan .....</b>	<b>41</b>
<b>BAB 5.</b>	<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>43</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>43</b>
	<b>Daftar Pustaka</b>	
	<b>Lampiran</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Cabang Jember
2. Daftar Hadir Peserta Praktek Kerja Nyata PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Cabang Jember
3. Surat Keterangan Ijin Kuliah Fakultas Ekonomi Universitas Jember
4. Surat Keterangan Selesai Praktek Kerja Nyata PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Cabang Jember
5. Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Cabang Jember
6. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata
7. Persetujuan Menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata
8. Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek Kerja Nyata
9. Kontrak Berlangganan Sambungan Komunikasi
10. Formulir Permohonan Berlangganan TELKOM Phone
11. Form Request POTS, FLEXI dan SPEEDY
12. Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi
13. Prosedur Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi
14. Brosur Harga Promo SPEEDY

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Cabang Jember. ....	4
3.1 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Cabang Jember. ....	21

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Cabang Jember. ....	21
2.1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Cabang Jember .....	28
2.2 Maskot PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Cabang Jember.....	29
2.3 Kredo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Cabang Jember.....	30