



**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PASANG BARU  
SPEEDY INSTAN ( SPIN ) UNTUK PELANGGAN *CORPORATE*  
DI KANTOR WILAYAH TELEKOMUNIKASI JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program  
Studi Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :

**ERIN TRIANI**  

---

**NIM.100803102003**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
ADMINISTRASI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

**JUDUL**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PASANG BARU  
SPEEDY INSTAN ( SPIN) UNTUK PELANGGAN *CORPORATE*  
DI KANTOR WILAYAH TELEKOMUNIKASI JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Erin Triani  
NIM : 100803102003  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Administrasi Keuangan dan Perbankan (D3)

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal: 11 April 2013

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,

**Dr. Purnamie Titisari,SE,M.Si.**  
**NIP 19750106 200003 2 001**

**Drs. Marmono Singgih, M. Si.**  
**NIP 19660904 199002 1 001**

Anggota,

**Dr. Mohamad Dimyati, SE, M.Si.**  
**NIP. 19670421 199403 1 008**

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

**Dr.Moehammad Fathorrazi, M.Si.**  
**NIP. 19630614 19902 1 001**

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

NAMA : ERIN TRIANI  
NIM :100803102003  
FAKULTAS :EKONOMI  
JURUSAN :MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI :ADMINISTRASI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
JUDUL LAPORAN :PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN  
PASANG BARU SPEEDY INSTAN (SPIN) UNTUK  
PELANGGAN *CORPORATE* DI KANTOR WILAYAH  
TELEKOMUNIKASI JEMBER

---

---

Jember,   Maret 2013

Laporan Praktek Kerja Nyata

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing

Dr.Mohamad Dimyati, SE, M.Si.

NIP.19670421 199403 1 008

## MOTTO

*Nilai seseorang bukanlah bagaimana ia mati,  
Melainkan bagaimana dia hidup,  
Bukan apa yang telah ia peroleh,  
Melainkan apa yang telah ia berikan,  
Bukan pangkat yang dimiliki,  
Melainkan tugas apa yang telah ia laksanakan,  
Dengan sebaik-baiknya.*

*Dosa terbesar ialah ketakutan,  
Rekreasi terbaik ialah bekerja,  
Musibah terbesar ialah keputusasaan,  
Keberanian terbesar ialah kesabaran,  
Guru terbaik adalah pengalaman,  
Misteri terbesar adalah kematian,  
Kehormatan terbesar ialah kesetiaan,  
Karunia terbesar ialah anak yang soleh,  
Sumbangan terbesar ialah berpartisipasi,  
Modal terbesar ialah kemandirian,*

*(Ali Bin Abi Thalib)*

## **PERSEMBAHAN**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kasih karuniaNya sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan Praktek Kerja Nyata ini penyusun persembahkan kepada:

1. kedua orang tua penyusun bapak Paidjan dan ibu Lismiati tercinta terima kasih atas segala cinta kasih, pengorbanan, perhatian, ketulusan, bantuan dan dukungan serta doa yang selalu diberikan bagi masa depan penyusun;
2. kakak kandung penyusun Ike Andayani dan kakak iparku Zainal Abidin yang selalu memberikan bantuan dan waktunya demi membimbing dan mendukung penyusun untuk dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini;
3. kedua ponaanku yang lucu Meloudy Zavina Andani dan Thoriq Alzam Abidin terimakasih telah memberikan keceriaan pada penyusun;
4. teman-teman seangkatan 2010 Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan terima kasih atas bantuan, solusi dan motivasi selama ini; dan
5. almamater Universitas Jember yang sangat penyusun banggakan.

## PRAKATA

Segala puji syukur atas segala rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **“PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PASANG BARU SPEEDY INSTAN (SPIN) UNTUK PELANGGAN *CORPORATE* DI KANTOR WILAYAH TELEKOMUNIKASI JEMBER”** penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Laporan ini di susun berdasarkan data yang diperoleh selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata pada Kantor wilayah Telekomunikasi Jember serta di tunjang oleh perkuliahan yang berkaitan dengan penyusunan laporan ini. Dalam kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan terimakasih karena dalam pembuatan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penyusun menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Dra. Susanti Prasetyaningtiyas, M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Dr.Mohamad Dimyati, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu mengarahkan dan membimbing penyusun, sehingga penyusunan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik;
4. bapak Isak Sigit Satriya, M.M. selaku Assisten Manager unit Enterprise Service Regional Timur, yang telah memberikan tempat dan bimbingannya untuk terlaksananya Praktek Kerja Nyata;
5. bapak Edi Siswanto, selaku Support Assistant Manager unit Enterprise Service Regional Timur, yang telah membimbing dan memberikan pengarahan selama pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata;
6. bapak Isdarmawan, mas Heru Ahmad dan mas Desiyus Trihari Setiaputra yang telah membantu dan memberikan pengetahuan dalam membuat laporan Praktek Kerja Nyata;
7. seluruh karyawan kantor wilayah Telekomunikasi Jember yang telah membantu terselesaikannya Laporan Praktek Kerja Nyata ini;

8. guru-guru penyusun mulai dari TK sampai dibangku kuliah terimakasih atas bimbingannya, doa, dan semangat hingga penyusun bisa mendapatkan ilmu sampai saat ini;
9. teman-teman seangkatan 2010 Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan Desi, Rizkia, Fita, Vina, Sofi, Nanda, Tunjung, Iis, Wida, Siti syarifatul (Ayu), Ica, Novi, Ifa, Intan, Yulia, Rama, Yofin, Ratih, Anjar, Puput, Esti, Nike, Rinda terima kasih atas bantuan, solusi dan motivasi;
10. para dosen beserta karyawan dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Jember; dan
11. semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini sangat jauh dari sempurna, mengingat akan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penyusun. Oleh karena itu penyusun menerima adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata penyusun berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca.

Jember,

2013

Penyusun

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Tempat dan Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Rincian Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Pengertian Administrasi.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.1 Tujuan Administrasi.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Prinsip-prinsip Administrasi.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Pengertian Pelayanan.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.1 Bentuk-bentuk pelayanan.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.2 Faktor pendukung pelayanan.....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Pengertian <i>Speedy Instan</i> (SPIN).....</b>	<b>9</b>
<b>2.3.1 Karakteristik <i>Speedy Instan</i> (SPIN) .....</b>	<b>9</b>
<b>2.4 Pengertian Pelanggan .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4.1 Jenis-jenis Pelanggan.....</b>	<b>11</b>



2.4.2 Faktor mengevaluasi pelanggan .....	12
2.5 Pengertian <i>Corporate</i> .....	14
2.5.1 Unsur-unsur <i>corporate</i> .....	14
2.5.2 Jenis-jenis <i>corporate</i> .....	15
2.5.3 Jenis organisasi <i>corporate</i> .....	16
2.5.4 Strategi bisnis .....	16
2.5.5 Pihak-pihak yang berkepentingan .....	16
2.5.6 Bentuk-bentuk <i>corporate</i> .....	17
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Latar Belakang Sejarah PT.TELKOM Jember.....	20
3.2 Struktur Organisasi PT.TELKOM Jember .....	25
3.2.1 Bentuk dan Program PT.TELKOM Jember.....	27
3.3 Kegiatan Pokok .....	28
3.3.1 Strategi bisnis .....	30
3.4 Kegiatan Pasang Baru <i>Speedy Instan (SPIN)</i> .....	30
<b>BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA</b>	
4.1 Hasil Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	33
4.1.1 Paket Layanan <i>Speedy Instan (SPIN)</i> .....	48
4.1.2 Karakteristik <i>Speedy Instan ( SPIN)</i> .....	49
4.2 Pelaksanaan selama Praktek Kerja Nyata.....	50
4.2.1 Membantu sosialisasi <i>Speedy Instan (SPIN)</i> pada pelanggan dengan jalur <i>Out bond call</i> .....	50
4.2.2 Membantu mengecek jaringan pasang baru <i>Speedy Instan</i> (SPIN) dengan aplikasi <i>i-siska</i> .....	50
4.2.3 Membantu administrasi pasang baru <i>Speedy Instan</i> .....	51
4.2.4 Membantu menyebarkan info kualitas jaringan.....	51
<b>BAB 5. SIMPULAN.....</b>	<b>52</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perbedaan <i>Speedy Reguler</i> dengan <i>Speedy Instan</i> (SPIN).....	31
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT.TELKOM Jember.....	25
Gambar 4.1 Flowcart prosedur mekanisme administrasi pasang baru <i>Speedy Instan</i> ( SPIN) di Kawitel Jember.....	34
Gambar 4.2 Prosedur pasang baru <i>Speedy Instan</i> (SPIN) pada Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember.....	35
Gambar 4.6 Contoh Formulir Permohonan Berlangganan <i>Speedy Instan</i> (SPIN).....	38
Gambar 4.7 Contoh Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi ( Telkom <i>Speedy</i> ).....	42
Gambar 4.8 Flowcart mekanisme berhenti berlangganan Telekomunikasi pada Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember.....	45
Gambar 4.9 Contoh Surat Pernyataan Berhenti Berlangganan <i>Telephone, Flexi, Speedy</i> .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Permohonan Berlangganan Telkom <i>Speedy</i> .....	55
Lampiran 2: Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi (Telkom <i>Speedy</i> ) antara PT.TELKOM Jember dengan pelanggan.....	57
Lampiran 3 : Formulir Permohonan Berlangganan Telkom <i>Phone</i> .....	61
Lampiran 4 : Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi (Telkom <i>Phone</i> ) antara PT.TELKOM Jember dengan Pelanggan.....	63
Lampiran 5 : Surat Pernyataan Berhenti Berlangganan <i>Telephone, Flexi, Speedy</i> .	67
Lampiran 6 : Surat Upgrade Jaringan Telephone menjadi <i>Ready to Broadband</i> ( Gratis) kepada ADIRAN QUANTUM.....	68
Lampiran 7 : Berita Internet <i>Broadband</i> pada Surat Kabar Jawa Pos ( Sabtu 14 Juli 2012).....	69
Lampiran 8 : Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata.....	70
Lampiran 9 : Surat Persetujuan Permohonan Praktek Kerja Nyata.....	71
Lampiran 10: Surat Pernyataan Pembuatan Proposal Praktek Kerja Nyata.....	72
Lampiran 11: Surat Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata.....	73
Lampiran 12: Surat Keterangan Telah Melakukan Praktek Kerja Nyata di PT.TELKOM Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember.....	74
Lampiran 13: Rincian Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	75
Lampiran 14: Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata.....	77
Lampiran 15 : Nilai hasil Praktek Kerja Nyata pada PT.TELKOM Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember.....	78
Lampiran 16 : Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata pada PT.TELKOM di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember.....	79
Lampiran 17 : Kartu Konsultasi.....	80