



**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN JASA
TERHADAP PELANGGAN DI CUSTOMER SERVICE
PT.TELKOM KANDATEL JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada
Program Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember**

Oleh:

Mahadinar Rizky Sendari

090803101001

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

2012

**LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN
PRAKTEK KERJA NYATA**

Nama :MAHADINAR RIZKY SENDARI
NIM :090803101001
Fakultas :Ekonomi
Jurusan :Manajemen
Program Studi :DIII Manajemen Perusahaan Fakultas
Ekonomi Univesitas Jember
Judul Laporan :PELAKSANAAN ADMINISTRASI
PELAYANAN JASA TERHADAP
PELANGGAN DI CUSTOMER
SERVICE PT.TELKOM KANDATEL
JEMBER

Laporan Praktek Kerja Nyata

Pada Tanggal 27 Agustus 2012

**Oleh
Dosen Pembimbing**

**AisahJumati, SE, MP
NIP196809261994032002**

JUDUL PRAKTEK KERJA NYATA
PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN JASA TERHADAP
PELANGGAN DI CUSTOMER SERVICE PT.TELKOM KANDATEL
JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : MAHADINAR RIZKY SENDARI

NIM : 090803101001

Program Studi : DIII Manajemen Perusahaan

Jurusan :Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

06 September 2012

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

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Drs.Kamaru l Imam, M. Sc
NIP 195509191985031003

Drs. Sunardi , MM
NIP 131472803

Anggota,

Aisah Jumiati SE, MP
NIP 1968092619940322002

Mengesahkan
Dekan,

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

PERSEMBAHAN

Syukur Alahamdulillah kepada ALLAH SWT dan rasa terima kasih yang teramat dalam saya persembahkan sebuah kasil karya berharga ini untuk :

1. Kedua Orang tuaku,papa Sunardjodan mama tercinta Wita Dian Gristianaterima kasih yang teramat dalam atas cinta,kasih sayang,perhatian,bimbingan,pengorbanan dan doa yang selalu tercurahkan kepadaku.
2. Kakakku “ Reza Katong” dan adikku“Wildan Kemal Pamungkas”,terima kasih atas dukungannya.
3. Pembimbingku “AisahJumati” terima kasih atas bantuannya selama aku mengerjakan tugas akhirku ini.
4. Teman-teman dan sahabat-sahabatku
5. Guru-guruku sejak mulai saya taman kanak-kanak sampai peruguruan tinggi terima kasih telah mengajarkan saya menjadi seperti ini.
6. Almamaterku Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang sangat aku banggakan.

MOTTO

“Tidak ada rahasia untuk mengapai sukses, sukses itu dapat terjadi karena persiapan, kerja keras dan mau belajar dari kesalahan”

(General Cillin Powel)

Kemenangan yang seindah indahnya dan sesukar – sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri.

(Ibu Kartini)

Orang sukses adalah orang yang tidak pernah berpikir dirinya kalah, ketika ia terpukul jatuh (gagal) ia bangkit kembali, belajar dari kesalahannya dan bergerak maju menuju inovasi yg lebih baik.

(Anik Susilowati)

PRAKATA

Alhamdulillah Rabbil Al'amin selalu terucap akan kebesaran Allah SWT serta tidak lupa shlawat serta salam pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dengan suri tauladannya, karena berkat rahmat, hidyah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan yang berjudul **“PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN JASA TERHADAP PELANGGAN DI CUSTOMER SERVICE PT.TELKOM KANDATEL JEMBER”** dengan lancar. Laporan ini disusun guna memenuhi persyaratan akademis pada program Dipoloma III fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Melalui penyusunan laporan ini, penulis berharap dapat memperoleh wawasan pengetahuan, dan hal-hal yang baru untuk meningkatkan kemampuan intelektual dan penelitian. Penulis menyadari bahwa bantuan dari berbagai pihak, proses penyusunan laporan ini tidak akan berjalan dengan baik. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moch Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Kamarul Imam M, Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas jember.
3. Ibu Aisah Jumiati, SE, MP selaku Dosen Pembimbing PKN yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga laporan yang disusun selesai tepat waktu..
4. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Teman-teman Angkatan 2009 terima kasih atas kebersamaan dan kesetiiaanya selama ini. Jarak dan waktu mungkin tidak berpihak pada kita, semoga kita semua selalu bisa menjadikan setiap hal selalu berarti dalam setiap perjumpaan.
6. Sahabat-sahabatku tersayang yang tidak bisa aku sebutin satu-satu terima kasih telah mendukung dan mendoakan saya.
7. Semua pihak yang telah membantu terselesainya laporan ini.

Penulis menyadari bahwa keterbatasan selalu melekat pada diri manusia, maka dengan penuh kerendahan hati penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Jadwal Praktek Kerja Nyata	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Administrsi	5
2.2 PengertianPelayanan	9
2.3 PeningkatanProduktivitasPelayananJasa	11
2.4 PengertianPelanggan	11
2.5 StrategiPemeliharaanPelanggan	17
2.6 Pengertian Customer Service	21
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	33
3.1 Sejarah Perusahaan	33
3.2Bentukdan Program Perusahaan	34
3.3 VisidanMisi.....	35
3.4 StrukturOrganisasi	35
3.5 TugasdanTanggungjawab.....	40
3.6 KegiatanPokok	42

3.7 Kerja Sama Operasi	43
3.8 Initial Public Offering	44
3.9 Strategi Bisnis Telkom	45
BAB IV. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	46
4.1 Melakukan Out Bond Call pada sekolah	46
4.2 Membuka Isolir Speedy Schoolnet	50
4.3 Mengecek Kualitas Jaringan Speedy	50
4.4 Info Kualitas Jaringan	51
4.5 Administrasi Pengisian Formulir permohonan Berlangganan TELKOM Flexi.....	52
4.6 Administrasi Penerbitan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi	54
BAB V. KESIMPULAN	60
5.1 Kesimpulan	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi	38
Gambar 2 Deskripsi Paket Internet Schoolnet	48
Gamabr3 Deskripsi Paket Internet Schoolnet Unlimited	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN)	4
Tabel 2 DeskripsiPaket Internet Schoolnet	48
Tabel3 DeskripsiPaket Internet Schoolnet Unlimited	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Persetujuan Penyusunan Laporan	63
Lampiran 2 : Surat Permohonan Tempat PKN	64
Lampiran 3 : Daftar Absensi Praktek Kerja Nyata (PKN).....	65
Lampiran 4 : Nilai Hasil PKN	66
Lampiran 5 : Kartu Konsultasi	67
Lampiran 6 : Contoh FormulirPermohonanBerlangganan Telkom.....	68
Lampiran 7: ContohKontrakBerlanggananSambungan Telekomunikasi....	69

DaftarPustaka

Gie, The Liang, 1992. “AdministrasiPerbankanModern”. Yogyakarta:Liberti.

IrraChrisyantiDewiSpd, M SM bulan Mei 2011.

Musana (1996:1). “ManajemenKepegawaian”

SoewarnoHandyaningrat (1996:2) “PengantarStudiIlmuAdministrasi”

BasuSwasta, (1958:7)

[www.macam-macam customer service.com](http://www.macam-macam_customer_service.com)

[www.konsepdasarpeayanan prima.com](http://www.konsepdasarpeayanan_prima.com)