



**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENGAJUAN BERLANGGANAN
DAN PEMBAYARAN KARTU PASCABAYAR HALO
PADA PT. TELKOMSEL GRAPARI JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

Riza Purnamasari
040803102240

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I. PENDAHULUAN	1
1. Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Objek Kegiatan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Bidang Ilmu	4
1.5 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
II. LANDASAN TEORI	6
2.1 Administrasi	6
2.1.1. Pengertian Administrasi	6
2.1.2 Hakekat Administrasi	7
2.1.3 Tujuan Administrasi	8
2.2 Pengertian Pelanggan	9
2.3 Pelayanan	9
2.4 Bentuk-bentuk Pelayanan	9
2.5 Pelanggan	10
2.6 Karakteristik Jasa	11

2.7 Perilaku Konsumen	12
2.8 Proses Keputusan Konsumen	13
III. KEADAAN UMUM PT. TELKOMSEL GraPARI JEMBER.....	14
3.1 Sejarah PT. Telkomsel	14
3.1.2 Visi dan Misi PT. Telkomsel GraPARI Jember	15
3.1.3 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Kondisi Lingkungan PT. Telkomsel GraPARI Jember.....	15
3.2 Organisasi PT. Telkomsel GraPARI Jember.....	16
3.2.1 Struktur Organisasi	16
3.2.2 Personalia dan Jam Kerja PT. Telkomsel GraPARI Jember	18
3.2.3 Jaminan Sosial	19
3.2.4 Fungsi Sosial.....	19
3.3 Kegiatan Pokok PT. Telkomsel GraPARI Jember.....	20
3.3.1 Penyedia Produk PT. Telkomsel.....	20
3.3.2 Pelayanan.....	24
3.4 Pemasaran dan Pelayanan Berlangganan Kartu HALO pada PT. Telkomsel GraPARI Jember.....	25
IV. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	26
4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan terdiri dari	26
4.1.1 Prosedur Verifikasi Pengajuan Berlangganan Kartu Pascabayar Halo.....	26
4.1.2 Pelaksanaan Administrasi Pengajuan Berlangganan Kartu HALO.....	28
4.1.3 Administrasi Pembayaran Kartu Pascabayar HALO.....	32
V. KESIMPULAN.....	37
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	5
Tabel 2	PT. Telkomsel GraPARI Jember: Komposisi Pegawai pada Tahun 2007	19
Tabel 3	Daftar Aplikasi Pelanggan Baru Kartu Halo	32
Tabel 4	Daftar nama-nama Bank Mitra Telkomsel	34
Tabel 5	Daftar Pembayaran Pelanggan Baru Kartu Halo	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi PT. TELKOMSEL GraPARI Jember.....	17
Gambar 2	Prosedur Verifikasi Pengajuan Kartu Halo	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Halo Bebas	38
Lampiran 2	Halo Bebas Bicara	39
Lampiran 3	Halo Hybrid	40
Lampiran 4	Formulir Berlangganan Kartu Pascabayar Halo.....	41
Lampiran 5	Slip Bukti Pendaftaran <i>Mobile Banking</i> pada ATM BCA.....	42
Lampiran 6	Formulir Berlangganan Kartu Halo Bagian keempat	43
Lampiran 7	Formulir Berlangganan Kartu Halo Bagian kelima.....	44
Lampiran 8	Bukti Pembayaran Kartu Halo melalui Kantor Pos.....	45
Lampiran 9	Bukti Pembayaran Kartu Halo melalui GraPARI Telkomsel Jember	46
Lampiran 10	Bukti Pembayaran Kartu Halo pada ATM BNI	47