

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENAGIHAN REKENING TELEPON  
RUMAH TANGGA PADA PT. TELKOM, Tbk KANCATEL GENTENG  
KABUPATEN BANYUWANGI  
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh:

**Gayuh Sukma Palupi**

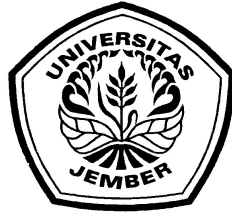
**070803102092**

**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI KEUANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2010**



**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENAGIHAN REKENING TELEPON  
RUMAH TANGGA PADA PT. TELKOM, Tbk KANCATEL GENTENG  
KABUPATEN BANYUWANGI**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

disusun sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Diploma III  
Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh:

**Gayuh Sukma Palupi**

**070803102092**

**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI KEUANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2010**

## **PERSEMBAHAN**

Laporan praktek kerja nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT atas semua berkah dan rahmat- NYA. Saya sangat bersyukur atas semua karuniamu;
2. ayah dan bunda tersayang, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta pengorbanan yang tidak dapat diukur dengan apapun;
3. kakak-kakak ku tersayang, yang selalu memberi semangat serta masukan;
4. seseorang yang selalu membantu disaat saya mengalami kesulitan dan selalu mendoakanku, saya ucapkan terima kasih;
5. keluarga besarku terima kasih atas doa yang selalu menyertaiku;
6. sahabat – sahabatku ( Diac, Zahro, Tita, Hestin, Aning, Lilis, Wheny, Wulan, Rima, Marlin) terima kasih dukungan serta bantuannya semoga kebahagiaan selalu bersama kita;
7. semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan dan dukungannya sehingga terselesaikannya laporan ini;
8. almamater Universitas Jember yang selalu kujunjung tinggi.

## **Motto**

Tinggalkan apa yang kau ragukan dan kerjakan apa yang tidak kau ragukan  
sesungguhnya jujur itu menimbulkan ketenangan dan dusta itu menimbulkan  
kebimbangan

(Nabi Muhammad SAW)

Modal utama dalam berusaha adalah diri sendiri

(Mario Teguh)

Percayalah hidup layak dijalani dan keyakinanmu akan membantu  
mewujudkannya

(William James)

Beauty is not in the face but beauty is light in the heart

(Khalil Gibran)

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Telah disetujui Laporan Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III  
Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Nama : Gayuh Sukma Palupi

NIM : 070803102092

Program Studi : Diploma III Administrasi Keuangan

Judul : Pelaksanaan Administrasi Penagihan Rekening Telepon PT.  
Telkom Kancatel  
Genteng Kabupaten Banyuwangi

Jember, 27 Mei 2010

Menyetujui Dosen Pembimbing,

Dr. Mohammad Dimiyati SE., M.Si.

NIP. 196704211994031008

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gayuh Sukma Palupi

NIM : 070803102092

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul: Pelaksanaan Administrasi Penagihan Rekening Telepon PT. Telkom Kancatel Genteng Kabupaten Banyuwangi adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 7 Mei 2010

Yang menyatakan,

## **PENGESAHAN**

Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul Pelaksanaan Administrasi Penagihan Rekening Telepon PT. Telkom Kancatel Genteng Kabupaten Banyuwangi telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Juni 2010

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Imam Suroso, M.Si

NIP 195910131988021001

Sekretaris,

Anggota,

Drs. Sri Wahyu Lely H., SE, M.Si

NIP 197405022000032001

Dr. Mohammad Dimiyati SE., M.Si

NIP 196704211994031008

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc.

NIP 195608311984031002

### **RINGKASAN**

**Pelaksanaan Administrasi Penagihan Rekening Telepon Pt. Telkom Kancatel Genteng Kabupaten Banyuwangi;** Gayuh Sukma Palupi, 070803102092; 2010: 48 halaman; Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Praktek Kerja Nyata (PKN) adalah syarat bagi mahasiswa Diploma III Administrasi Keuangan untuk memperoleh gelar Ahli Madya. Tujuan PKN dilaksanakan pada PT. Telkom Kancatel Genteng untuk mengetahui prosedur pelaksanaan penagihan rekening telepon di PT. Telkom Kancatel Genteng. Pelaksanaan penagihan ini dikarenakan jika pelanggan PT. Telkom belum membayar sesuai dengan ketentuan yang sudah ditentukan, yaitu paling lambat tanggal 20. Untuk tanggal 3 sampai dengan 20 bulan N, tagihan telepon N-1 dapat langsung dibayar melalui loket pembayaran. Tanggal 1 sampai dengan akhir bulan N, tagihan telepon dikenakan denda 5 % dari total tagihan minimal Rp. 5.000, 00. Tanggal 1 sampai dengan akhir bulan N+1, tagihan telepon dari pemakaian dikenakan denda 10% dari total tagihan minimal Rp. 10.000,00. Tanggal 1 sampai dengan 20 bulan N+2, tagihan telepon dari pemakaian dikenakan denda 15% dari total tagihan minimal Rp. 15.000, 00. Dan tanggal 21 sampai dengan akhir bulan N+2, dalam masa ini PT. Telkom dapat memasarkan nomor telepon tersebut dan melakukan remaining letter.

Tahapan-tahapan yang dilaksanakan oleh PT. Telkom Kancatel Genteng untuk menagih tagihan telepon yang belum terbayar adalah: *Remaindin Call*, yaitu menginformasikan atau mengkonfirmasi kepada pelanggan mengenai tunggaknya melalui telepon; *Remaindin Letter*, yaitu penagihan tunggakan telepon kepada pelanggan yang menunggak dengan menggunakan surat; dan *Visiting*, yaitu kunjungan petugas Telkom, dalam hal ini adalah petugas dari Unit UPMB (Unit Payment Management and Billing) ke rumah pelanggan untuk menagih tunggakan yang terjadi. Tunggakan untuk tagihan telepon pada bulan berjalan, akan dimasukkan pada pembayaran tagihan telepon pada bulan berikutnya. Apabila pelanggan sudah melunasi tunggaknya setelah mendapatkan salah satu atau lebih dari 3 peringatan diatas, maka secara otomatis pengisoliran pada telepon akan terbuka dengan sendirinya.

PT. Telkom Kancatel Genteng Kabupaten Banyuwangi juga bekerja sama dengan pihak ketiga dalam hal yang berkaitan dengan masalah tunggakan ini



yaitu: Kopegtel, Kejaksaan, yaitu apabila customer yang menunggak tetap tidak bisa melunasi tunggakannya walau sudah digunakan cara angsuran, maka PT. Telkom Kancatel Banyuwangi akan meminta bantuan pengadilan atau melalui jalur hukum, dan BPUPLN / PUPN (Badan Piutang Urusan Pelelangan Negara / Panitia Urusan Pelelangan Negara). Jasa BPUPLN / PUPN ini, dibutuhkan apabila customer yang menunggak dan tidak mampu membayar.

Kesimpulan yang dapat diambil penulis dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, bahwa PT. Telkom Kancatel Genteng Kabupaten Banyuwangi telah melaksanakan penagihan rekening telepon sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

## **PRAKATA**

Puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT, yang telah memberikan limpahan karunia dan petunjuknya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Pelaksanaan Administrasi Penagihan Rekening Telepon PT. Telkom KancateL Genteng Kabupaten Banyuwangi” sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III dan mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan Universitas Jember.

Penyusunan laporan praktek kerja nyata ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Se. selaku Dekan Fakultas Ekonoomi Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Mohammad Dimiyati SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Keuangan; Dosen Pembimbing penulisan laporan ini;
3. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dalam pemberian ilmu dan bantuan yang diberikan ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini;
4. Bapak Sutatok selaku off 3 Customer Service PT. Telkom Kancatel Genteng beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata;
5. seluruh karyawan PT. Telkom Kancatel Genteng Kabupaten Banyuwangi;
6. seluruh keluarga dan sahabat yang telah memberikan doa dan dukungannya;

Penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Praktek Kerja Nyata ini. Penulis juga berharap semoga Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Jember, Mei 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	ii
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	vi
<b>RINGKASAN .....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI .....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	xv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	1
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>2</b>
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	2
<b>1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan PKN di Obyek PKN.....</b>	<b>3</b>

1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Rincian Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	3
<b>1.4 Jadwal dan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>.5</b>
<b>2.1 Administrasi.....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Pengertian Administrasi.....	5
2.1.2 Tujuan Asministrasi.....	6
2.1.3 Fungsi Administrasi.....	6
2.1.4 Unsur-unsur Administrasi.....	7
2.1.5 Peranan Administrasi Dalam Perusahaan.....	9
<b>2.2 Administrasi Sebagai Bagian Dari Perusahaan.....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Pengertian Sistem Administrasi Keuangan.....</b>	<b>9</b>
2.3.1 Sasaran Administrasi Keuangan.....	10
2.3.2 Tujuan Administrasi Keuangan.....	10
<b>2.4 Piutang dan Penagihan.....</b>	<b>11</b>
<b>2.5 Penilaian dan Pelaporan Piutang.....</b>	<b>11</b>
<b>2.6 Penghapusan Piutang.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Latar Belakang Sejarah Telkom.....</b>	<b>13</b>
3.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Telkom Genteng.....	14
3.1.2 Program PT. Telkom.....	14

3.1.3 Restruktur Internal.....	15
3.1.4 Kerjasama Operasi.....	16
3.1.5 Initial Public Offering.....	17
3.1.6 Visi dan Misi PT. Telkom.....	18
<b>3.2 Struktur Organisasi.....</b>	<b>19</b>
3.2.1 Diskripsi Tugas dan Wewenang Dalam Struktur Organisasi.....	20
3.2.2 Personil Perusahaan.....	22
3.2.2.1 Jumlah Karyawan.....	22
3.2.2.2 Jam Kerja.....	22
3.2.2.3 Sistem Penggajian.....	22
3.2.2.4 Proyek Peningkatan Kinerja dan- Kesejahteraan Karyawan.....	22
<b>3.3 Kegiatan Usaha PT. Telkom.....</b>	<b>25</b>
<b>3.4 Kegiatan Bagian Yang Dipilih.....</b>	<b>27</b>
<b>3.5 Kegiatan Pada Bagian Penagihan Rekening Telepon Rumah Tangga.....</b>	<b>29</b>
<b>BAB. 4 HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....</b>	<b>31</b>
<b>4.1 Pelaksanaan Administrasi Penagihan Rekening Telepon- Rumah Tangga.....</b>	<b>31</b>
4.1.1 Unit Operasional Yang Terkait dengan Penagihan-	

Rekening Telepon.....	32
4.1.2 Pembebana Pulsa Telepon.....	37
4.1.3 Membantu Pembayaran Tagihan Telepon.....	38
<b>4.2 Kegiatan Selama PKN.....</b>	<b>42</b>
4.2.1 Membantu Pembayaran Tunggakan Tagihan- Telepon.....	42
<b>BAB. 5 KESIMPULAN.....</b>	<b>48</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.4 Jadwal dan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	4
Tabel 4.1 Aktivitas Kunci Customer Service.....	31
Tabel 4.2 Tarif Percakapan Lokal Sebelum Penyederhanaan.....	36
Tabel 4.3 Tarif Percakapan Lokal Setelah Penyederhanaan.....	36
Tabel 4.4 Bentuk Tel. 75.....	38
Tabel 4.5 Ketentuan sanksi dan Denda Pembayaran Tagihan Jasa Telekomunikasi.....	43
Tabel 4.6 Daftar Uraian Angsuran Pembayaran.....	44
Tabel 4.7 Daftar Uraian Tagihan Berkala.....	45

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Struktur Organisasi PT. Telkom Kancatel Genteng.. .....	19
4.1 Prosedur/flowchart Penagihan Rekening Telepon.....	33
4.2 Sistem Informasi Kustumer.....	35
4.3 Surat Tanda Bukti Pembayaran L-11.....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Pengantar Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata
- B. Surat persetujuan dari PT. Telkom Kancatel Genteng
- C. Sertifikat Praktek Kerja Nyata
- D. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata dari Ekonomi UNEJ
- E. Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata
- F. Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata
- G. Daftar Konsultasi/ Bimbingan Laporan Praktek Kerja Nyata
- H. Bukti Pembayaran Jasa Telekomunikasi ( L-11)
- I. Bukti Pembayaran *Speedy*
- J. *Account Reading* SSKA
- K. Uraian Angsuran Pembayaran dan Uraian Tagihan
- L. Tanda Terima Titipan
- M. Surat Tagihan Rekening Telepon Pada Instansi