

**LAPORAN  
HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PEMELIHARAAN PELANGGAN  
SCHOOLNET PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk  
JEMBER**

Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan Akademik  
Pada Program Diploma III Manajemen Perusahaan  
Universitas Jember

Oleh :

**IKA YULI WULANDARI**  
NIM : 080803101029

**PROGRAM STUDI D III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

**JUDUL LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PEMELIHARAAN

PELANGGAN SCHOOLNET

PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ika Yuli Wulandari

NIM : 080803101029

Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan

Jurusan : MANAJEMEN

Telah diperintahkan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

19 Mei 2011

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,

Drs. Abdul Halim, M.Si  
NIP. 19501221 197801 1 001

Dra. Susanti P., M.Si  
NIP. 19660918 199203 2 002

Anggota,

Ariwan Joko Nusbantoro, SE, MM  
NIP. 19691007 199902 1 001

Mengetahui/menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

**JUDUL LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PEMELIHARAAN

PELANGGAN SCHOOLNET

PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ika Yuli Wulandari

NIM : 080803101029

Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan

Jurusan : MANAJEMEN

Telah diperintahkan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

19 Mei 2011

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,

Drs. Abdul Halim, M.Si  
NIP. 19501221 197801 1 001

Dra. Susanti P., M.Si  
NIP. 19660918 199203 2 002

Anggota,

Ariwan Joko Nusbantoro, SE, MM  
NIP. 19691007 199902 1 001

Mengetahui/menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

**Lembar Persetujuan**  
**Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata**  
PELAKSANAAN ADMINISTRASI PEMELIHARAAN  
PELANGGAN SCHOOLNET  
PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. JEMBER

Nama : Ika Yuli Wulandari  
NIM : 080803101029  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Jember

---

Jember, 03 Mei 2011

Dosen Pembimbing,

Ariwan Joko Nusbantoro, SE, MM.  
NIP. 19691007 199902 1 001

# MOTTO

'Barang siapa merintis jalan mencari ilmu.

Maka Allah akan memudahkannya jalan ke surga

(Hr. Muslim)

'Bersyukurlah!!

Atas masa-masa sulit yang engkau hadapi

Karena selama itulah engkau tumbuh menjadi dewasa'

(Masrukul Amri)

'Kita hanya butuh waktu untuk mendapatkan sesuatu

Dan cobalah untuk tulus, ikhlas dalam melewatinya'

(De'Roel)

'Yakin usaha sampai'

(Hymne)

## Persembahan

Kupersembahkan hasil perjuanganku ini untuk :

Ayah dan Ibu Tercinta

'Semoga segala harapan dan doa yang senantiasa

Ayah dan Ibu panjatkan dapat Ananda raih'

Kekasihku Fakih dan adekku Satrio

'Yang selalu mengiringiku dengan kasih sayang'

Keluarga Jember dan keluarga di Batam

'Yang selalu memberi semangat dan banyak nasehat'

'Pagi, siang, malam, keheningan, ketegaran hati dan

Semua rantaian semangat hidup karya ini'

Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr, wb

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Taufik dan Hidayahnya hingga Laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan judul “PELAKSANAAN ADMINISTRASI PEMELIHARAAN PELANGGAN SCHOOLNET PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk JEMBER” dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Dan diakui bahwa Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu, dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Jember
2. Bapak M. Syaharudin, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember
3. Bapak Ariwan Joko Nusbantoro, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing kegiatan Praktek Kerja Nyata, terima kasih atas semua waktunya sehingga laporan ini dapat terselesaikan
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
5. Bapak I Kadek Yogi, selaku Manager Devisi Enterprise dan Bapak Is Darmawan selaku Asisten Manager yang telah memberikan ijin kegiatan Praktek Kerja Nyata pada PT. TELKOM Tbk Jember
6. Bapak Wuryantoro Dani Kartiko dan Bapak Heru Mulason selaku pembimbing lapangan, terima kasih atas bimbingannya selama melaksanakan tugas di PT. TELKOM Tbk Jember
7. Staf karyawan/ti di PT. TELKOM Tbk Jember, yang telah membantu selama kegiatan Praktek Kerja Nyata

8. Adek-adek dari SMKN 1 Tanggul yang telah mau bekerja sama untuk mengerjakan tugas yang berikan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT. TELKOM Tbk Jember
9. Sahabat-sahabatku Dita, Rahmi, dan Kiki 'Yang selalu menemaniku thank's you all'
10. Teman-temanku MP'08, terima kasih atas kebersamaannya semoga menjadi kenangan yang indah
11. Keluargaku yang selalu mendukungku selama menjalankan kegiatan perkuliahan
12. Semuanya yang telah banyak memberikan dukungan dan dorongan atas apa yang telah aku lakukan, terima kasih atas semuanya
13. Semua yang pernah ada (yang datang dan pergi) yang mengajarku arti keikhlasan.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih membutuhkan perbaikan dan penyempurnaan. Oleh karena itu penyusun tetap mengharapkan saran dan kritik membangun dari para pembaca demi penyempurnaan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Akhir kata, semoga laporan yang telah disajikan penyusun dapat memberikan manfaat bagi para pembaca sekalian.

Wassalamu'alaikum wb, wb.

Jember, 03 Mei 2011

Penyusun



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Alasan Pemilihan Judul .....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan PKN .....	3
1.3.1 Objek Pelaksanaan PKN .....	3
1.3.2 Jangka Waktu PKN .....	3
1.3.3 Rincian Kegiatan PKN .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Administrasi .....	5
2.2 Sifat-sifat Administrasi .....	6
2.3 Fungsi-fungsi Administrasi .....	7
2.4 Tujuan dan Manfaat Administrasi .....	8
2.4.1 Tujuan Administrasi .....	8
2.4.2 Manfaat Administrasi .....	9
2.5 Pengertian Pelanggan .....	10
2.6 Macam-macam Pelanggan .....	10
2.7 Strategi Pemeliharaan Pelanggan.....	10

<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PKN</b>	
3.1 Sejarah Singkat PT. Telkom Tbk Jember .....	15
3.2 Struktur Organisasi .....	16
3.3 Kegiatan Pokok .....	25
3.4 Kegiatan yang Dilaksanakan .....	27
<b>BAB IV HASIL KEGIATAN PKN</b>	
4.1 Melakukan Out Bond Call pada sekolah-sekolah .....	28
4.2 Buka Isolir Speedy SchoolNet .....	30
4.3 Cek Kualitas jaringan .....	32
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	35
5.2 Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA .....	37
LAMPIRAN .....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Jadwal Pelaksanaan PKN	4
Tabel 4.1	: Daftar Sekolah Penerima SchoolNet	29
Tabel 4.2	: Proses Buka Isolir	30
Tabel 4.3	: Tools SNR	32
Tabel 4.4	: Info Kualitas Jaringan	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Struktur Organisasi Divisi Enterprise	18
Gambar 2	: Status Buka Isolir	31

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Permohonan ijin Praktek Kerja Nyata dari Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Surat balasan PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk JEMBER
3. Surat keterangan telah menyelesaikan Praktek Kerja Nyata
4. Kartu Konsultasi
5. Daftar hadir Praktek Kerja Nyata
6. Daftar kegiatan Praktek Kerja Nyata
7. Permohonan nilai PKN
8. Hasil nilai PKN
9. Surat permohonan Dosen Pembimbing

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Alasan Pemilihan Judul**

Setiap perusahaan baik yang berskala besar maupun kecil yang bergerak dibidang jasa maupun produksi didirikan dengan tujuan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Keuntungan tersebut dapat dipergunakan untuk menambah modal usaha dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan sesuai dengan yang direncanakan.

Tujuan perusahaan dapat terwujud apabila perusahaan mampu mengkoordinasi antara bagian produksi, pemasaran, keuangan dan sumber daya manusia. Koordinasi antar bagian tersebut mambantu kelancaran perusahaan dalam melaksanakan proses produksi sehingga tujuan dapat dicapai. Kemampuan manajemen perusahaan didalam melihat kemungkinan dan kesempatan dimasa yang akan datang, baik jangka panjang maupun jangka pendek ikut menunjang keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tersebut.

Kebutuhan masyarakat khususnya dibidang jasa yang beraneka ragam dan semakin meningkat merupakan tantangan perusahaan untuk melayani konsumen. Salah satu kebutuhan dibidang jasa yaitu pemenuhan akan informasi dan ilmu pengetahuan. Tanpa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi manusia modern akan merasa kurang memahami perkembangan ilmu pengetahuan, karena teknologi dapat digunakan sebagai sarana untuk mempermudah proses penyampaian informasi.

Di Indonesia teknologi komunikasi ini dikembangkan oleh PT TELKOM yang merupakan perusahaan jasa telekomunikasi. Perusahaan ini telah menyediakan berbagai produk komunikasi untuk memudahkan konsumen dalam berhubungan dengan pihak lain. Selain berorientasi pada perolehan konsumen, PT TELKOM juga mengemban tanggungjawab untuk memberikan kepuasan

pelayanan kepada konsumen. Salah satunya yaitu fasilitas Speedy SchoolNet yang ditujukan bagi sekolah-sekolah yang terkait kontrak dengan KEMENDIKNAS.

Speedy SchoolNet merupakan produk yang memberikan pelayanan internet, dengan pelayanan internet Speedy SchoolNet ini diharapkan dapat memudahkan sekolah-sekolah terutama bagi siswa dalam proses belajar mengajar. Dalam perkembangannyapun Speedy SchoolNet memperlihatkan perkembangan yang sangat pesat, karena menawarkan beberapa daya tarik atau keunggulan dibandingkan media lain yaitu komunikasi murah tanpa batas pemakaian, sumber informasi terbesar, memudahkan para siswa dalam proses belajar mengajar. Agar pelayanan Speedy SchoolNet dapat memuaskan bagi sekolah terutama siswa maka PT TELKOM memerlukan administrasi pemeliharaan pelanggan SchoolNet yang baik. Administrasi pemeliharaan pelanggan SchoolNet ini digunakan agar dapat menciptakan pelanggan yang loyal. Selain itu, juga untuk membantu keperluan prosedur administrasi pemeliharaan pelanggan yang baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka laporan Praktek Kerja Nyata ini mengambil judul **“PELAKSANAAN ADMINISTRASI PEMELIHARAAN PELANGGAN SCHOOLNET PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk JEMBER”**.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata**

### **1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

Tujuan secara umum Praktek Kerja Nyata adalah untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan akademis.

Tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata :

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai pelaksanaan administrasi pemeliharaan pelanggan SchoolNet pada PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk JEMBER
- b. Untuk membantu pelaksanaan kegiatan administrasi pemeliharaan pelanggan SchoolNet pada PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk JEMBER.

### **1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

Kegunaan kegiatan ini adalah untuk memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman kerja tentang pelaksanaan kegiatan administrasi pemeliharaan pelanggan SchoolNet pada PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk JEMBER.

## **1.3 Objek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata**

### **1.3.1 Objek Praktek Kerja Nyata**

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk JEMBER yang beralamat di Jalan Gajah Mada No 182-184 Jember.

### **1.3.2 Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata**

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan mulai tanggal 10 Februari-11 Maret 2011. Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini kurang lebih 144 jam kerja efektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Program Diploma III Universitas Jember. Akan tetapi waktu tersebut tidaklah mutlak tergantung dari jam kerja perusahaan yang bersangkutan.

- a. Senin-Kamis : pukul 07.30-16.30  
Istirahat : pukul 11.30-12.30
- b. Jum'at : pukul 07.30-17.00  
Istirahat : pukul 11.00-13.30
- c. Sabtu : libur



### 1.3.3 Rincian Kegiatan Praktek Kerja Nyata

<b>Kegiatan</b>	<b>Minggu I</b>	<b>Minggu II</b>	<b>Minggu III</b>	<b>Minggu IV</b>
Perkenalan dengan pimpinan perusahaan, staf dan karyawan serta orientasi pekerjaan	<b>X</b>			
Mendapatkan penjelasan tentang gambaran umum perusahaan	<b>X</b>			
Melakukan kegiatan out bond call pada sekolah-sekolah yang terdaftar		<b>X</b>	<b>X</b>	
Melakukan kegiatan buka isolir Speedy SchoolNet sekolah yang melanjutkan kerjasama dengan PT TELKOM		<b>x</b>	<b>x</b>	<b>X</b>
Melakukan pengecekan status jaringan internet Speedy SchoolNet			<b>X</b>	<b>X</b>

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Administrasi**

Kata administrasi sudah tidak asing lagi kita dengar dan sering kita dengar dalam kehidupan sehari-hari, terutama dilingkungan perkantoran. Istilah dan pengertian administrasi mengalami perkembangan, sementara kegiatannya menjadi lebih kompleks. Asal kata administrasi mempunyai dua arti : pertama: untuk menunjukkan kegiatan orang dibidang pencatatan, korespondensi, perhitungan serta kearsipan. Kedua : untuk menunjukkan penyelenggara pemerintah. Menurut Atmosudirdjo (1990:3) membedakan administrasi menjadi dua pengertian yaitu :

1. Administrasi dalam pengertian sempit

Administrasi dalam pengertian sempit dapat dikatakan sebagai tata usaha atau *office work*.

2. Administrasi dalam arti luas

Administrasi dalam arti luas dapat ditinjau dari tiga sudut pandang yaitu :

a. Ditinjau dari segi proses

Administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, perencanaan, pengaturan, pengawasan, atau pengendalian sampai dengan proses pencapaian tujuan.

b. Ditinjau dari segi fungsi dan tugas

Administrasi merupakan keseluruhan tindakan atau aktivitas yang harus dilakukan dengan sadar oleh seseorang atau sekelompok orang yang berkedudukan sebagai adminisator atau manajemen puncak suatu organisasi.

c. Ditinjau dari segi kepranataan (institusi)

Administrasi merupakan sekelompok orang-orang yang melakukan aktivitas-aktivitas didalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi secara umum adalah aktifitas-aktifitas untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

## **2.2 Sifat-sifat Administrasi**

Didalam perusahaan maupun pemerintah, administrasi harus dilaksanakan secara efisien. Selain itu administrasi juga harus rasional yang berarti bahwa setaip tindakan yang akan dilaksanakan oleh adminisatornya harus benar-benar dipikirkan/diperhitungkan secara matang sehingga dapat menghindari kerugian atau pemborosan. Menurut Atmosudirdjo (1993:12) administrasi yang rasional mempunyai sifat antara lain :

### **1. Berpegang teguh pada prinsip**

Prinsip merupakan suatu pedoman, suatu petunjuk yang baik, yang apabila diterapkan administrasi akan lebih mendekati efisiensi, prinsip biasanya. Dikembangkan dari hasil penelitian atau hasil belajar dari pengalaman sekarang yang pernah memimpin organisasi.

### **2. Futuristik**

Administrasi selalu diharapkan pada perubahan-perubahan yang serba cepat dengan berkembangnya teknologi misalnya, akan memberikan dampak dan perkembangan dan gaya hidup masyarakat. Perkembangan ini tidak akan memberikan cukup kepuasan dengan pelayanan-pelayanan yang sudah ada, bukan hanya sejenisnya, melainkan pula kecepatan dan ketepatannya.

### **3. Berorientasi pada pemecahan masalah**

Seorang adminisator akan menemui masalah-masalah dalam kedudukannya sebagai pengendali jalannya penyelenggara kebijaksanaan-kebijaksanaan organisasi. Suatu masalah akan berkembang dan menjadi sulit untuk diselesaikan apabila tidak segera ditindak lanjuti. Oleh karena itu, adminisator harus bisa mengarahkan kegiatan administrasinya selalu pada pemecahan masalah.

#### 4. Berorientasi pada pembangunan

Untuk mewujudkan tugas dan tanggungjawab negara, maka perangkat pemerintah mempunyai kewajiban pokok menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintah dan pembangunan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa administrasi negara harus berorientasi pada pembangunan.

### 2.3 Fungsi-fungsi Administrasi

Fungsi-fungsi merupakan langkah-langkah utama dan penting dalam melakukan pengendalian kerjasama-kerjasama sejumlah orang dalam mencapai tujuan tertentu. Fungsi-fungsi harus dapat dilaksanakan secara keseluruhan sebagai suatu kesatuan agar dapat berperan maksimal sebagai kegiatan pengendalian.

Fungsi-fungsi dalam administrasi juga disebut fungsi manajemen (Suganda, 1991:52) karena unsur-unsurnya sama dengan yang terdapat dalam kegiatan manajemen. Fungsi-fungsi ini terdiri dari :

#### 1. Perencanaan (*planning*)

Yaitu proses menetapkan keputusan mengenai pekerjaan atau kegiatan yang akan dilaksanakan untuk jangka waktu tertentu dimasa depan, yang terarah pada suatu tujuan tertentu. Hal ini termasuk dalam mendefinisikan sasaran-sasaran, menciptakan strategi, dan mengembangkan rencana kerja untuk mengelola aktifitas-aktifitas kerja.

#### 2. Pengorganisasian (*organizing*)

Yaitu rangkaian kegiatan untuk mewujudkan proses kerjasama dan berfungsi didalam suatu total sistem agar bergerak kearah suatu tujuan yang sama. Pengorganisasian juga melibatkan tindakan-tindakan penataan dan pengaturan berbagai aktifitas kerja kerja secara terstruktur demi mencapai sasaran.

#### 3. Pengarahan (*commanding/directing*)

Yaitu rangkaian kegiatan menjaga, memelihara dan memajukan atau mengembangkan organisasi melalui kegiatan setiap personil baik secara struktural atau fungsional agar kegiatan-kegiatannya tidak terlepas dari

wewenang dan tanggung jawabnya dalam rangka mewujudkan tugas pokok masing-masing.

4. Koordinasi (*coordination*)

Yaitu proses untuk menciptakan keterpaduan tanpa menghilangkan perbedaan, baik antar personil maupun antar unit/satuan kerja sebagai kelompok-kelompok didalam sebuah organisasi.

5. Pengawasan (*controlling*)

Yaitu proses pengamatan terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

6. Komunikasi (*communication*)

Yaitu proses penyampaian informasi, ide (gagasan), pendapat, saran-saran dan perasaan kepada orang lain yang mewujudkan kerjasama yang efektif dan efisiensi bagi pencapaian tujuan.

## **2.4 Tujuan dan Manfaat Administrasi**

### **2.4.1 Tujuan Administrasi**

Agar tujuan suatu perusahaan dapat tercapai dengan efektif dan efisien, dan kegiatan organisasi dapat berjalan dengan lancar dan baik maka diperlukan koordinasi yang baik pula dari organisasi tersebut. Untuk itu organisasi harus mampu menampilkan orang-orang yang dapat memimpin dan mengarahkan organisasi tersebut dengan baik, dan keterampilan yang memenuhi syarat.

Tujuan administrasi menurut Adikoesoma (1994:5) yaitu :

1. Memberikan ikhtisar informasi yang dianalisa mengenai aktifitas operasional yang terdapat dalam perusahaan
2. Memberikan informasi secara terperinci mengenai orang-orang, objek peraturan-peraturan dan perjanjian
3. Mencatat pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan
4. Mengatur komunikasi antara perusahaan dengan konsumen

5. Menyampaikan perhitungan, pertanggungjawaban dan pelaksanaan perusahaan.

#### **2.4.2 Manfaat Administrasi**

Manfaat administrasi menurut Adikoesoma (1994:6) yaitu :

1. Membantu ingatan manusia
2. Sebagai alat bukti
3. Sebagai alat perhitungan, pemeriksaan, dan pertanggungjawaban
4. Sebagai alat pengambil keputusan
5. Sebagai alat untuk menentukan besarnya kekayaan. Kondisi keuangan dan hasil operasi perusahaan
6. Sebagai alat untuk memenuhi ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam anggaran dasar perusahaan undang-undang peraturan pemerintah dan perjanjian dengan pihak ketiga untuk menyampaikan atau mengumumkan data tertentu.

#### **2.5 Pengertian Pelanggan**

Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis.

Dilihat dari segi perbaikan kualitas, definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi (*performance*) pemberi jasa (perusahaan) tersebut. Dengan kata lain, pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut.

## 2.6 Macam-macam Pelanggan

Secara garis besar terdapat tiga jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal, pelanggan perantara, dan pelanggan eksternal. Ketiga jenis pelanggan dapat diuraikan sebagai berikut :

### a. Pelanggan internal

Pelanggan internal (*internal customer*) adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada didalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan. Berdasarkan keanggotaannya, pelanggan internal ada dua macam, yaitu :

1. Pelanggan internal organisasi adalah setiap orang yang terkena dampak produk dan merupakan anggota dari organisasi yang menghasilkan produk tersebut.
2. Pelanggan internal pemerintah adalah setiap orang yg terkena dampak produk dan bukan anggota organisasi penghasil produk, tetapi masih dalam lingkungan atau instansi pemerintah.

### b. Pelanggan perantara

Pelanggan perantara (*intermediate customer*) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai.

### c. Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal (*external customer*) adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

## 2.7 Strategi Pemeliharaan Pelanggan

Berikut beberapa strategi saat diaplikasikan akan melibatkan kepada layanan pelanggan untuk pemeliharaan pelanggan :

### 1. Strategi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan yaitu respon atau tanggapan yang diberikan para konsumen setelah terpenuhinya kebutuhan mereka akan sebuah produk ataupun

jasa, sehingga para konsumen memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapannya telah terpenuhi.

Adanya kepuasan pelanggan ternyata juga dapat mempengaruhi omset penjualan yang dihasilkan jika pelanggan merasa puas akan suatu produk maka permintaan akan meningkat dan omset penjualanpun ikut naik, sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas maka permintaan akan menurun begitu juga omset penjualannya.

Untuk menghindari kemungkinan buruk seperti diatas, ada beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan :

1. Berikan produk yang berkualitas, serta bebas dari kerusakan ataupun kecacatan saat sampai ditangan pelanggan
2. Berikan kualitas pelayanan yang ramah, ketetapan waktu penyampaian, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para pelanggan sehingga para pelanggan tidak merasa kesulitan dengan pelayanan yang diberikan, baik pelayanan langsung maupun pelayanan online
3. Fokus pada kepentingan atau pencapaian kepuasan pelanggan, sehingga produk serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan
4. Memperhatikan harga produk maupun biaya pelayanan yang sesuai dengan kondisi pasar saat ini, serta sesuaikan dengan nilai produk atau jasa yang ditawarkan karena pelanggan akan membandingkan antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari suatu produk
5. Berikan jaminan keamanan dari produk maupun pelayanan yang diberikan, sehingga para pelanggan percaya dengan produk ataupun jasa yang ditawarkan dan akan terus menjadi pelanggan setia perusahaan.

## 2. Strategi Kesetiaan Pelanggan

Kesetiaan pelanggan merupakan wujud atau balas jasa akan kepuasan yang telah mereka terima selama mereka dilayani dengan sangat baik. Dan kesetiaan ini timbul karena adanya komunikasi yang baik antara pembeli dan penjual, sehingga pelanggan merasa nyaman untuk tetap membeli. Berikut strategi yang dapat menjaga kesetiaan pelanggan :



1. Kenali pelanggan, pelanggan datang dengan berbagai karakter, keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda sangat penting untuk mengetahui apapun yang bisa dilakukan terhadap pelanggan untuk memastikan apa yang akan ditawarkan sangat berharga
  2. Mengembangkan strategi pelanggan, perusahaan mengeluarkan banyak waktu dan uang untuk mengembangkan rencana strategi perusahaan untuk solusi teknologi, strategi operasional dan strategi finansial tapi jarang mengembangkan strategi pelanggan
  3. Memberikan apa yang dijanjikan, pelanggan membeli produk atau jasa berdasarkan janji yang telah perusahaan buat. Pastikan selalu memberikan jasa dan karenanya perlu memelihara kepercayaan dengan pelanggan
  4. Edukasi staff, edukasi *front lines* dengan pengetahuan terhadap pelanggan. Karakteristik pelanggan, apa yang mereka beli, janji yang dibuat dan melatih staff, tidak hanya memberikan pengetahuan dan layanan, tetapi bagaimana melakukan sesuatu yang lebih. Mereka harus tahu bagaimana beraksi disegala situasi dan memberdayakan untuk merespon permintaan pelanggan. Tidak masalah jika mengatakan tidak tahu jawabannya pada pelanggan, tapi akan segera mencari tahu jawabannya dan menginformasikan pada mereka
  5. Lebih dari yang dijanjikan dan memberikan lebih, pastikan memberikan layanan pelanggan dengan baik saat ini, servis lebih menjadi kata kunci disetiap perusahaan, tetapi penting untuk memahami bahwa layanan pelanggan adalah dasar harapan dan tidak dianggap sebagai nilai tambah
  6. Mempermudah pelanggan untuk berbisnis dengan anda, membuat staff melalui proses dan alur yang sama yang akan dilakukan oleh pelanggan sehingga mereka akan mengalami hal seperti yang diharapkan. Membuat penyesuaian terhadap pada proses jika diperlukan dan berada pada posisi pelanggan dan pahami bagaimana layanan dievaluasi dari sudut pandang pelanggan.
3. Strategi Menjaga Loyalitas Pelanggan

Mengakrabkan diri dengan segala ketidakpastian bisnis menjadi pilihan yang tidak bisa ditawar. Beberapa strategi untuk menjaga agar bisnis masih dalam kendali menjadi keniscayaan yang harus dimiliki. Salah satu strategi yang bisa dipilih adalah dengan menjaga para pelanggan yang loyal, karena pelanggan yang loyal adalah aset terbesar kita. Berikut ini beberapa trik untuk menjaga agar pelanggan tetap loyal :

1. Pusatkan perhatian pada pelanggan (*customer oriented*)
2. Orientasi pada pelanggan :
  1. Menempatkan kepentingan pelanggan diatas segalanya
  2. Mengetahui keinginan pelanggan
  3. Perhatikan gelagat pelanggan
  4. Jika pelanggan banyak utamakan *prime* pelanggan (pelanggan utama)
  5. Dengarkan penuh perhatian apa yang disampaikan pelanggan
3. Orientasi pada pemberi layanan
  1. Perhatikan sikap tubuh, upayakan bertindak secara rileks dan tenang
  2. Tatap muka pelanggan
  3. Jaga ekspresi wajah dan tersenyum
  4. Tanggapi pembicaraan sepenuh hati
  5. Menjaga nada bicara agar dioktaf yang nyaman untuk didengar pelanggan
4. Berikan pelayanan yang efisien
  1. Pergunakan waktu seefektis mungkin
  2. Bicara seperlunya dengan pelanggan, jangan bertele-tele
  3. Tindak lanjuti pelayanan sampai tuntas jangan membiarkan pelanggan menunggu dan bimbang
  4. Jawab pertanyaan pelanggan secara singkat, tepat, dan sopan
  5. Tawarkan pilihan layanan lain bila pelayanan yang diminati pelanggan memerlukan waktu yang lama.
5. Naikkan harga diri pelanggan
  1. Tidak menggurui pelanggan ketika pelanggan salah sekalipun, upayakan kondisi yang tidak menyulitkan pelanggan

2. Puji dengan tulus dan berikan penghargaan pada pelanggan
3. Perlakukan pelanggan sebagai orang dewasa.
6. Membina hubungan baik dengan pelanggan
  1. Bisa dilakukan dengan mengadakan *customer gathering*
  2. Tunjukkan empati dan bicaralah dengan penuh perasaan.
7. Memberikan pelayanan dan keterangan tentang berbagai peraturan dan kebijakan perusahaan.
8. Ketahui apa keinginan pelanggan
  1. Tanyakan apa keinginan dan kemauan pelanggan
  2. Berikan pelayanan sebaik mungkin
  3. Bila keinginan telah dipenuhi tanyakan apa masih ada keinginan yang lain
  4. Cek adakah pelayanan yang kurang memuaskan
9. Jelaskan pelayanan apa yang tersedia
10. Alihkan tugas pada yang mampu bila kesulitan

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **3.1 Sejarah Singkat PT Telekomunikasi Indonesia Tbk**

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) merupakan salah satu badan usaha milik Negara yang bergerak didalam negeri. Didirikan dengan staat blad no. 52 Tahun 1884 dengan nama *Post-en Telegrafdienst*, penyelenggaraan telekomunikasi di Hindia Belanda pada mulanya diselenggarakannya oleh swasta. Bahkan sampai tahun 1905 tercatat 38 perusahaan Telekomunikasi, pada tahun 1906 diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda dengan berdasarkan staat blad no. 419 Tahun 1927 tentang *Indonesia Badrijvement* ( I.B.W. Undang-undang Perusahaan Negara ).

Jawatan PTT ini berlangsung sampai dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (perpu) No. 19 Tahun 1960 oleh Pemerintah Republik Indonesia, tentang persyaratan suatu Perusahaan Negara (PN). Berdasarkan PP No. 240 Tahun 1961 disebutkan bahwa Perusahaan Negara sebagaimana dimaksud dalam pasal 2.1.B dilembur dalam Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi.

Perkembangan selanjutnya Pemerintah memandang perlu untuk membagi PN. Pos dan Telekomunikasi menjadi dua Perusahaan Negara yang berdiri sendiri. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1965, maka berdirinya Perusahaan Pos dan Giro, PN Telekomunikasi diatur dalam PP No. 30 Tahun 1965. Bentuk inipun dikembangkan menjadi Perusahaan Umum (PERUM) Telekomunikasi melalui Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 1974. Dalam peraturan tersebut dinyatakan pula Perusahaan Umum Telekomunikasi sebagai penyelenggara jasa Telekomunikasi untuk umum, baik hubungan Telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Tentang hubungan Telekomunikasi Luar Negeri pada saat itu juga diselenggarakan oleh PT. Indonesia Satellite Corporation (INDOSAT).

Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa Telekomunikasi untuk umum, Pemerintah mengeluarkan PP No. 53 Tahun 1980 tentang Telekomunikasi untuk

umum yang isinya tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1974. Berdasarkan PP No. 53 Tahun 1980, Perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL) ditetapkan sebagai Badan Usaha yang berwenang menyelenggarakan Telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan Indosat ditetapkan sebagai Badan Usaha penyelenggara Telekomunikasi untuk umum Internasional.

Dengan surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. SK 129/U/1970 tanggal 20 April 1970, Perusahaan Negara Telekomunikasi (yang didirikan dengan No. 30 Tahun 1965) dilanjutkan sebagai Perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL) dan arena perkembangan selanjutnya melalui PP No. 25 Tahun 1991 berlaku mulai 1 Mei 1991 Perusahaan Umum Telekomunikasi berubah menjadi PT (Persero) Telekomunikasi Indonesia (PT. TELKOM) PT. Telkom Kandatel Jember.

PT. Telkom Kandatel Jember merupakan bagian dari divisi Regional V Jawa Timur yang meliputi daerah operasi se-kresidenan Besuki yaitu Jember, Probolinggo, Bondowoso, Lumajang, Situbondo dan Banyuwangi.

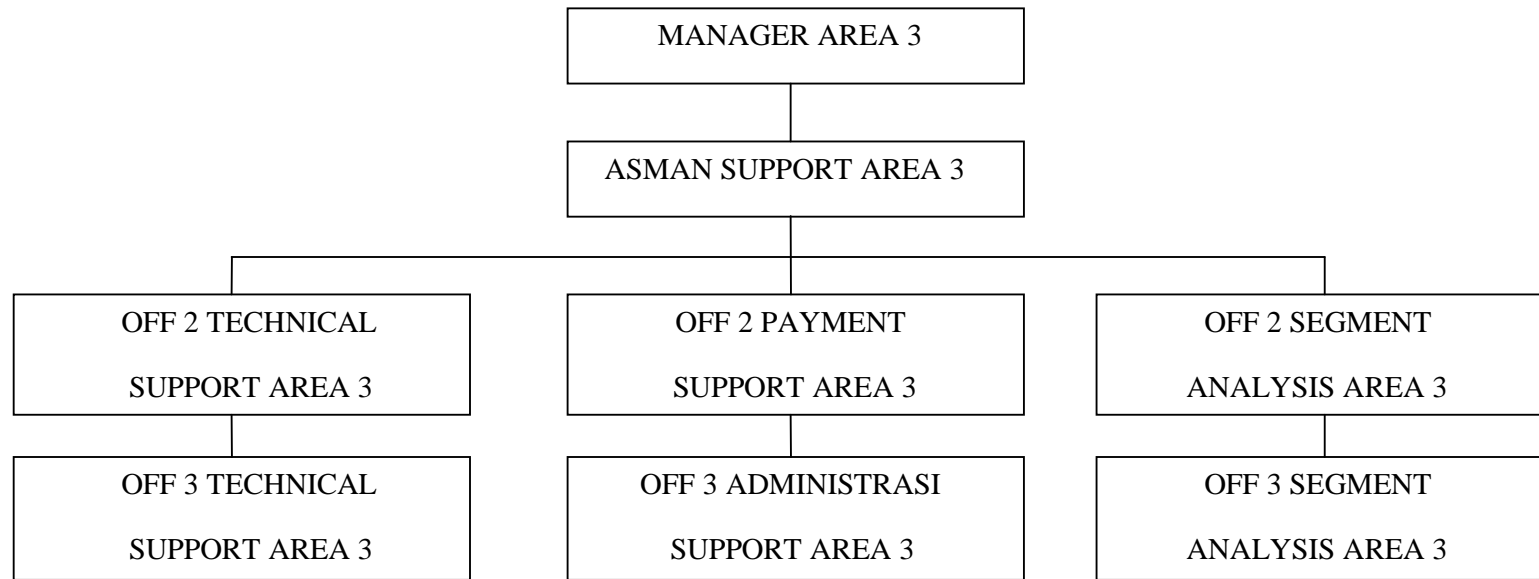
Pada awal keberadaannya di Jember, Telkom menempati sebuah gedung di jalan PB Sudirman No. 18 (sekarang menjadi Kantor Pos). Ketika terjadi pemecahan antara PN POS dan PN Telekomunikasi pada Tahun 1965, Telkom menempati kantor baru di jalan Kartini 1, sebelum akhir berkantor pusat di jalan Gajah Mada 182-184 Jember.

### **3.2 Struktur Organisasi**

Bagi suatu kegiatan usaha dan perusahaan diperlukan suatu organisasi yang baik, baik itu perusahaan kecil atau besar. Semakin besar kegiatan usaha/perusahaan maka semakin sulit persoalan organisasi yang akan dihadapi begitu pula sebaliknya. Semakin mudah persoalan mengenai organisasi maka perusahaan dengan mudah menentukan jalan aktifitas, selain itu juga biaya yang dikeluarkannya relatif sedikit.

Bentuk organisasi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Jember pada unit Divisi Enterprise adalah bentuk organisasi garis dan staff. Seorang Manager

dibantu oleh seorang Asisten Manager Support Area. Manager Support Area sendiri membawahi beberapa bagian yang saling terkait dan saling bekerja sama dalam melaksanakan suatu tugas dan tanggungjawab. Berikut strukturnya :



Gambar 1 : Struktur organisasi Devisi Enterprise  
 Sumber : PT Telkom Tbk

Uraian struktur organisasi Devisi Enterprise

1. Devisi Enterprise dipimpin oleh stoving senior Manager Area 3 yang dibantu oleh Asman Support Area 3
2. Ass. Manager membawahi Officer 2 yang berfungsi membantu dan mendukung pelaksanaan kegiatan pada Devisi Enterprise
3. Officer 2 juga mempunyai hubungan dengan officer 3 yang ada dibawahnya, karena officer 3 juga mendukung dan membantu officer 2 untuk melaksanakan tugas dari pusat yang berkaitan dengan Devisi Enterprise
4. Senior Manager Area 3 menerima laporan dar Asman dan subdinas-subdinas yang ada dibawahnya serta bertanggung jawab atas tugas yang disampaikan GM UNER V dan DEPUTY EGM.

## Tanggung jawab dan wewenang Divisi Enterprise

### 1. Manager Area 3

#### Tanggung jawab :

- a. Menyusun rencana strategi pemasaran untuk event-event baru pada UNER V
- b. Mengkoordinasi officer yang ada dibawahnya untuk melaksanakan kegiatan apabila ada event baru atau promosi tentang program internet speedy baru
- c. Mengawasi dan mengkoordinasi laju jalannya event yang dilaksanakan kepada officer yang ada dibawahnya
- d. Melakukan kerjasama dengan pihak internal dan eksternal yang menghasilkan sinergi
- e. Mengawasi pengelolaan *Profit* dan *Loss Customer*
- f. Mengawasi tersedianya strategi pengelolaan di unitnya yang sejalan dengan strategi operasional Divisi
- g. Mengawasi pengelolaan sales plan di unitnya
- h. Pengawasan terhadap pencapaian pemenuhan *Service Level Guarantee* di area.

#### Wewenang :

- a. Evaluasi alat-alat produksi
- b. Peningkatan *corporate customer service*
- c. Pemenuhan SLA dengan produk owner di areanya
- d. Penugasan kerja kepada officer-officer atas perintah EGM DEPUTY
- e. Pelaksanaan TQMS/SOA di unit kerjanya sesuai dengan prosedur yang berlaku.

### 2. Ass Manager Support Area 3

#### Tanggungjawab :

- a. Memastikan kelancaran dukungan teknik terhadap pengelolaan CC di areanya



- b. Memastikan terpenuhinya pemenuhan CC sesuai dengan nokes/kontrak di areanya
- c. Memastikan terpenuhinya SLA dengan produk owner di areanya
- d. Memastikan terlaksananya dukungan payment untuk kelancaran operasional pengelolaan CC diareanya
- e. Memastikan terlaksananya dukungan administrasi untuk kelancaran operasional pengelolaan CC di areanya
- f. Memastikan pelaksanaan TQMS/SOA di unit kerjanya sesuai dengan prosedur yang berlaku
- g. Memastikan efektifitas penugasan/pendistribusian program kerja kepada subordinat sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya
- h. Memastikan hubungan kerja dengan pihak internal dan eksternal yang dapat menghasilkan sinergi
- i. Memastikan pengembangan karir dan peningkatan kompetensi subordinatnya difasilitasi dengan baik
- j. Memastikan performansi Support Area tercapai melalui implementasi sistem pengelolaan kinerja di unit kerjanya sesuai kebijakan yang berlaku
- k. Memastikan sumber daya yang menjadi tanggung jawabnya dikelola dengan baik
- l. Memastikan teridentifikasinya semua resiko proses bisnis yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya, serta memastikan pengendalian dan evaluasinya secara periodik/insidental untuk minimalisasi resiko
- m. Memastikan terimplementasikannya SOA-404
- n. Memastikan tersedianya program kerja dan anggaran tahunan pengelolaan area yang dikelolanya sejalan dengan strategi bisnis UNER dan UNES
- o. Memastikan tersedianya rumusan prosedur operasional atau aturan-aturan pendukung lainnya sesuai dengan kebijakan sistem pengelolaan Area.

Wewenang :

- a. Pencapaian SLG yang terkait dengan *delivery* (MTTI) seluruh *Corporate Customer*

- b. Pencapaian SLG tingkat pemenuhan layanan CC (MTTRepair, MTTRecovery)
- c. /Tingkat efektifitas dan efisiensi penggunaan anggaran
- d. Penyampaian *invoice*
- e. Akurasi dan kelengkapan implementasi *Risk Control*
- f. Akurasi hasil *Risk Assesment (Risk profil)*
- g. Hasil audit manajemen tentang keselarasan sistem pengelolaan Support Area dengan kebijakan bisnis unitnya
- h. Pencapaian sasaran kinerja sub fungsinya (tingkat deviasi antara realisasi hasil dengan target)
- i. Terkelolanya implementasi SOA-404 sesuai KPI/PI
- j. Tingkat efektifitas penugasan
- k. Tingkat efisiensi pengelolaan sumber daya (keuangan, SDM, Perangkat, dsb)
- l. Tingkat keberhasilan kerjasama operasional penilaian kelompok AM dalam melayani CC (melalui *survey*)
- m. Tingkat ketersediaan SKI dan NKI karyawan yang menjadi subordinatnya dan ketetapan waktunya (penetapan maupun evaluasinya)

### 3. Off 2 Technical Support Area 3

Tanggungjawab :

- a. Memastikan diteruskannya laporan hasil pekerjaannya kepada atasan atau fungsi terkait
- b. Memastikan terimplementasikannya SOA-404
- c. Memastikan terlaksananya proses bisnis fungsi *Technical Support Area* yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik
- d. Memastikan tersedianya data dan dokumen yang berhubungan dengan fungsi *Technical Support Area* secara baik di UNER Area
- e. Memastikan tersedianya rekomendasi terhadap perbaikan proses bisnis *Technical Support Area*

Wewenang :

- a. Melakukan validasi datek CC
- b. Mengelola *work order* POTS, Flexi, Speedy, Non POTS
- c. Melaksanakan fungsi kontrol SOA yang menjadi tanggungjawab unitnya
- d. Melakukan perubahan dan pengujian proses bisnis dalam lingkung tanggung jawabnya
- e. Melaporkan pelaksanaan implementasi SOA di unitnya
- f. Mendokumentasikan *evidence* yang terkait dengan SOA
- g. Menentukan formal laporan (sistematika, metode, dan lain-lain)
- h. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan fungsi *Fault Handling dan Product Information*
- i. Mengendalikan *provisioning* alat produksi di areanya
- j. Melaksanakan instalasi dan integrasi CPE Vicon on Site
- k. Memonitor perbaikan gangguan oleh PO/Mitra
- l. Melaksanakan O&M fastel CC VVIP
- m. Membantu pembuatan SLA *analysis & Reconciliation* dengan PO

#### 4. Off 2 Payment Support Area 3

Tanggungjawab :

- a. Memastikan diserahkannya laporan hasil pekerjaannya kepada atasan atau fungsi terkait
- b. Memastikan terimplementasikannya SOA-404
- c. Memastikan terlaksananya proses bisnis fungsi *Invoicing & Collection* yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik
- d. Memastikan tersedianya data dan dokumen yang berhubungan dengan fungsi *Invoicing & Collection* secara baik
- e. Memastikan tersedianya rekomendasi terhadap perbaikan proses bisnis *Invoicing & Collection*.

Wewenang :

- a. Melaksanakan fungsi kontrol SOA yang menjadi tanggungjawab unitnya
- b. Menyusun laporan progres program kerja yang menjadi tanggung jawabnya
- c. Melakukan *direct collection* dan *reminding call*

- d. Melakukan koordinasi dengan pihak ketiga dalam proses *invoicing*
- e. Melaporkan pelaksanaan implementasi SOA di unitnya
- f. Memiliki akses dan melakukan pengujian terhadap serangkaian proses bisnis *Invoicing & Collection* untuk tujuan perbaikan
- g. Mendokumentasikan *evidence* yang terkait dengan SOA
- h. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan fungsi *Invoicing & Collection*
- i. Mengelola *billing invoice*.

#### 5. Off 2 Segment Analysis Area 3

Tanggungjawab :

- a. Memastikan dipahaminya proses, metodologi atau hasil analisis segment secara optimal oleh pihak terkait
- b. Memastikan terimplementasikannya SOA-404
- c. Memastikan terlaksananya penyusunan alternatif solusi dan rekomendasi analisa segment di UNER Area untuk meningkatkan kualitas keputusan manajemen
- d. Memastikan tersedianya hasil analisis dan pelaporan atas implementasi kebijakan, sistem dan strategi pengelolaan segment di UNER Area
- e. Memastikan tersedianya rumusan isu-isu strategis yang berkaitan dengan pembuatan analisa segment di UNER Area.

Wewenang :

- a. Mendapatkan akses untuk melakukan monitoring dan evaluasi atas aktifitas organisasi dalam hal menerapkan rekomendasi analisa kebijakan dan strategi pengelolaan segment
- b. Menentukan kebutuhan dan mengusulkan rencana kebutuhan *resources* keatasannya
- c. Menentukan materi sosialisasi dan metode penyampaian tentang analisis segment

- d. Menentukan pendekatan dan metode analisis yang diperlukan guna menjamin tersusunnya rekomendasi yang berkualitas sebagai hasil analisa segment
- e. Melaksanakan fungsi control SOA yang menjadi tanggungjawab unitnya
- f. Melaporkan pelaksanaan implementasi SOA di unitnya.

6. Off 3 Administration Support Area 3

Tanggungjawab :

- a. Memastikan dijalankannya kebijakan, sistem dan strategi pengelolaan administrasi Area
- b. Memastikan dipahaminya proses, metodologi administrasi Area secara optimal oleh pihak terkait
- c. Memastikan terimplementasikannya SOA-404
- d. Memastikan terlaksanakannya proses bisnis fungsi Support Area yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik : Memastikan terlaksananya marketing KIT untuk AM dan memastikan terlaksananya dukungan anggaran operasional
- e. Memastikan tersedianya data dan dokumen yang berhubungan dengan fungsi Support Area secara baik.

Wewenang :

- a. Melakukan koordinasi langsung dengan AM dan bidang operasional lainnya di UNER Area
- b. Mendapatkan akses untuk melakukan monitoring dan evaluasi atas aktifitas organisasi dalam hal menerapkan kebijakan dan strategi pengelolaan administrasi Area
- c. Menentukan materi sosialisasi dan metode penyampaian tentang administrasi Area
- d. Menyusun kebutuhan marketing KIT untuk AM di UNER Area
- e. Melaksanakan fungsi kontrol SOA yang menjadi tanggungjawab unitnya
- f. Melaporkan pelaksanaan implementasi SOA di unitnya

- g. Mendapatkan akses informasi tentang pengelolaan segment, serta data *customer* yang terkini dan menyeluruh mengenai isu-isu strategis yang ada.

### 3.3 Kegiatan Pokok

Jasa Telekomunikasi adalah jasa yang diselenggarakan oleh badan penyelenggara atau badan lain bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan Telekomunikasi secara terbatas baik bersifat tetap maupun sementara.

Sesuai dengan pengertian diatas, maka jenis produk yang dihasilkan oleh PT Telkom adalah jasa pelayanan yang dibedakan atas dua kelompok yaitu :

#### 1. Bersifat Tetap

Bersifat tetap yang dimaksudkan adalah manfaatnya dapat dirasakan secara langsung pada saat itu juga namun proses dan manfaatnya bersifat tetap. Pelayanan yang bersifat tetap terdiri dari :

##### a. Pengaduan gangguan

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Telkom untuk melayani pengaduan gangguan terhadap pesawat telepon dan juga internet pelanggan sekaligus memberikan perbaikan

##### b. Pasang baru telepon

Pelayanan yang diberikan oleh Telkom dalam melayani pelanggan baru yang akan memasang sambungan telepon

##### c. Informasi rekening telepon

Pelayanan yang diberikan oleh Telkom dalam memberikan layanan kepada pelanggan telepon yang ingin mengetahui jumlah rekening sebelum melakukan pembayaran

##### d. Speedy

Suatu layanan internet baik berlangganan maupun tanpa berlangganan dengan menggunakan jaringan telepon rumah maupun modem.

#### 2. Bersifat Sementara

Bersifat sementara maksudnya, manfaatnya dapat dirasakan secara langsung dan hanya pada saat tertentu. Jasa pelayanan yang diberikan oleh Telkom terdiri dari :

- a. *Pernat Audio Conference* (pertemuan melalui telepon)
- Adalah suatu sistem yang memungkinkan beberapa orang melakukan pembicaraan bersama melalui telepon biasa. Yang dapat dimanfaatkan sampai 30 orang (antara 30 pesawat telepon), 1 orang sebagai pimpinan dan 29 orang sebagai peserta.
- Keuntungan :
1. Efisien dan efektif untuk konfirmasi atau jarak jauh
  2. Dapat digunakan kapan saja 24 jam
  3. Hemat waktu dan biaya
  4. Memiliki jaringan global
- b. Pasopati (panduan solusi pelayanan teknologi informasi)
- Merupakan panduan pelayanan jasa Telekomunikasi dengan teknologi ISDN yang menyalurkan seluruh jasa Telekomunikasi Digital dengan modern dan jasa Telekomunikasi Analog (suara, data, gambar, dan video) dengan menggunakan satu media pelanggan. Salah satu contoh *video conference*
- c. Jasa Telepon
- Jenis layanan jasa untuk komunikasi suara sebagai komunikasi dasar (*basic*) namun memungkinkan pemanfaatan jaringan telepon untuk berbagai keperluan disesuaikan kebutuhan pelanggan seperti jaringan akses internet
- d. Fitur
- Fitur merupakan fasilitas telepon yang terdapat diseluruh digital yang disediakan bagi pelanggan, sehingga diharapkan memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam berkomunikasi, antara lain :
1. nada sela  
suatu fasilitas telepon yang dapat mengetahui setiap panggilan yang masuk (saat telepon sedang digunakan) tanpa harus memutus pembicaraan terlebih dahulu
  2. lacak

fasilitas yang dapat mengalihkan panggilan ke nomor yang diinginkan

3. nada dering

fasilitas dimana ketika penelepon menghubungi kita, mereka dapat menikmati nada sambung berupa musik, sehingga tidak membuat penelepon merasa jenuh ketika harus menunggu telepon diangkat.

### **3.4 Kegiatan yang Dilaksanakan**

Kegiatan yang dilaksanakan selama melakukan Praktek Kerja Nyata adalah melakukan kegiatan pada Devisi Enterprise. Pada unit ini kegiatannya antara lain :

1. Melakukan *out bond call*
2. Membantu membuka isolir jaringan Speedy SchoolNet
3. Mengecek kualitas jaringan Speedy SchoolNet



## **BAB IV**

### **HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui dan memahami secara langsung kegiatan administrasi pelayanan jasa pada PT Telkom dan membantu pelaksanaan kegiatan administrasi pelayanan jasa. Diharapkan dari hasil Praktek Kerja Nyata dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dibidang pelayanan dan dapat dijadikan bekal pada dunia kerja.

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan kurang lebih satu bulan yaitu pada tanggal 10 Februari sampai 11 Maret 2011. Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini diawali dengan penyerahan surat ijin Praktek Kerja Nyata dari Fakultas kepada unit Sumber Daya Manusia PT Telkom Tbk Jember dan menandatangani surat pernyataan magang dan ditempatkan di unit Devisi Enterprise. Koordinator Enterprise memberikan pengarahan tentang kegiatan yang dikelola unit tersebut dan sekilas pengarahan tentang *corporate customer* dan berbagai produk yang diproduksi oleh PT Telkom. Beberapa kegiatan yang dilakukan selama melakukan Kegiatan Praktek Kerja Nyata antara lain :

1. Melakukan *Out Bond Call* pada sekolah-sekolah mengenai *Speedy SchoolNet*
2. Buka isolir *Speedy SchoolNet*
3. Mengecek kualitas jaringan *Speedy SchoolNet*

#### **4.1 Melakukan *Out Bond Call* pada sekolah-sekolah**

Program kerjasama antara Telkom dengan Kementerian Pendidikan Nasional (Kemendiknas) adalah penyediaan jaringan Internet Speedy yang membayar terpusat. Menunjuk surat KEMENDIKNAS No. 0055/A11/TP/2011 perihal Penghentian Layanan Jardiknas 2010. Sehubungan dengan hal tersebut maka secara otomatis koneksi internet di sekolah-sekolah akan terisolir sampai ada ketetapan lanjut dari KEMENDIKNAS. Untuk dapat meneruskan koneksi internet maka pihak Telkom menawarkan pada sekolah untuk terus berlangganan Speedy dengan pembayaran mandiri.

Pada 2 bulan terakhir ini bulan Februari dan Maret 2011, PT Telkom tepatnya pada bagian unit Devisi Enterprise sedang gencar-gencarnya menawarkan paket Speedy yang dilakukan dengan cara *Out Bond Call* ke sekolah-sekolah yang terkait kerjasama *Speedy SchoolNet* Jardiknas yang masa kontrak kerja samanya dengan Telkom telah berakhir. Maksud dan tujuannya adalah agar pelanggan atau sekolah tersebut masih ingin tetap melanjutkan kerjasama kembali dengan Telkom sampai ada keputusan dari KEMENDIKNAS mengenai perpanjangan masa kontrak kerjasama *Speedy SchoolNet*.

Adapun daftar sekolah yang masuk kedalam daftar penerimaan *Speedy SchoolNet* Jardiknas berjumlah 1153 meliputi area Probolinggo, Lumajang, Jember, Bondowoso, dan Situbondo serta Banyuwangi.

No	Nama Sekolah	Alamat	Kode	Telepon	Nama Akt.	Telepon Akt.	No. Speedy	Kecepatan	Status
1	SAK PGR 2 BONDOWOSO	JL. SALWIRYO PRANOW	BONDOWOSO	0332423216	MATIUS YUDITH	03317708898	152507202106		
2	SMP N 1 BONDOWOSO	JL. LETIAN KARSONO 03	BONDOWOSO	0332423203	MATIUS YUDITH	03317708898	152507200948		
3	SMP N 1 CEPHEE	JL. RAYA CEPHEE	BONDOWOSO	0332580810	MATIUS YUDITH	03317708898	152526200512		
4	SMP N 1 KLABANG	BLUMBING KLABANG	BONDOWOSO	032560192	MATIUS YUDITH	03317708898	152526200072	384	
5	SMP N 1 PRAJEKAN	JL. RAYA PRAJEKAN	BONDOWOSO	032561602	MATIUS YUDITH	03317708898	152526200015	512	OK
6	SMP N 1 SURDASARI	JL. SURDASARI LOR	BONDOWOSO	032522792	MATIUS YUDITH	03317708898	152525200016		
7	SMP N 1 TEGALANFEL	JL. KH. AL. SEKARUTIH	BONDOWOSO	0332427173	MATIUS YUDITH	03317708898	152507201788		
8	SMP N 1 TENGGARANG	JL. PAHISAN 54	BONDOWOSO	0332423570	MATIUS YUDITH	03317708898	152507201787		
9	SMP N 2 BONDOWOSO	JL. MT. HARYONO 33 BO	BONDOWOSO	0332421910	MATIUS YUDITH	03317708898	152507201789		
10	SMP N 2 PRAJEKAN	JL. RAYA PRAJEKAN	BONDOWOSO	032560751	MATIUS YUDITH	03317708898	152526200706	384	
11	MTSN BONDOWOSO 1	JL. SITUBONDO	BONDOWOSO	0332422158	MATIUS YUDITH	03317708898	152507200544	512	OK
12	MTSN BONDOWOSO 2	JL. MT. HARYONO 44	BONDOWOSO	0332422526	MATIUS YUDITH	03317708898	152507200076	1 Mbps	OK
13	MTSS DARUL FALAH	JL. K. MASSYUR-RAMBAR	BONDOWOSO	0332560963	MATIUS YUDITH	03317708898	152526200032	384	
14	SMP N 1 MAESAN	JL. SUKOWONO MESAN	BONDOWOSO	0332426490	MATIUS YUDITH	03317708898	152507201817	384	
15	SMP N 2 MAESAN	JL. JEMBER PAKUNIRAN I	BONDOWOSO	0332426270	MATIUS YUDITH	03317708898	152507202031	384	
16	SMP BUSTANUL MAKMUR GENTENG	JL. WATUGAJAH SUMBEI	BANYUWANGI	0333848151	ISAK SIGIT	03317746363	152519200342	512	nok
17	SMP KATOLIK SINT YOSEPH MUNCAR	JL. RAYA MUNCAR 8	BANYUWANGI	0333593181	ISAK SIGIT	03317746363	152522000096	512	OK
18	SMP N 1 GAMBIRAN	YOSOMULYO - KECAMAT	BANYUWANGI	0333846675	ISAK SIGIT	03317746363	152519200089	512	nok
19	SMP N 1 GENTENG	JL. BROMO 49 GENTENG	BANYUWANGI	0333845466	ISAK SIGIT	03317746363	152519200066	1 Mbps	OK
20	SMP N 1 MUNCAR	JL. PADANG YAHIR 84	BANYUWANGI	0333592156	ISAK SIGIT	03317746363	152522000267		
21	SMP N 1 SILIRAGUNG	JL. BHAYANGKARA 36	BANYUWANGI	0333710173	ISAK SIGIT	03317746363	152522000076	2 Mbps	ok
22	SMP N 1 SINGOJURUH	JL. PADANG 52	BANYUWANGI	0333631823	ISAK SIGIT	03317746363	152516200028	384	
23	SMP N 1 TEGALSARI	JL. RAYA BLOK AGUNG D	BANYUWANGI	0333847854	ISAK SIGIT	03317746363	152519200090	512	nok

Table 4.1

Daftar Sekolah Penerima *SchoolNet*

Berdasarkan table diatas dapat diuraikan :

1. Kolom A yaitu kolom no berisi nomor urutan sekolah

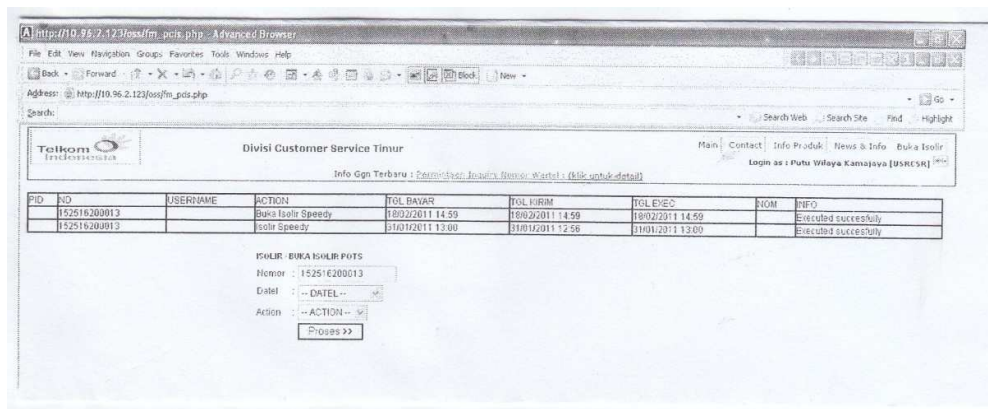
2. Kolom B yaitu kolom nama sekolah yang menerima *Speedy SchoolNet*
3. Kolom C yaitu kolom alamat dari sekolah penerima *Speedy SchoolNet*
4. Kolom D yaitu kolom kota/area dari sekolah
5. Kolom E yaitu kolom no telepon sekolah yang bias dihubungi
6. Kolom F yaitu kolom nama AM yang menangani sekolah tersebut
7. Kolom G yaitu kolom no telepon dari AM
8. Kolom H yaitu kolom no Speedy yang digunakan sekolah
9. Kolom I yaitu kolom paket Speedy yang digunakan sekolah

#### 4.2 Buka Isolir *Speedy SchoolNet*

Buka isolir ini sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan *out bond call*, maksudnya setelah kita melakukan *out bond call* dan pihak sekolah telah menyetujui maka data sekolah-sekolah yang sudah setuju untuk melanjutkan program speedy akan ditindak lanjuti dengan membuka isolir dan memindah paket koneksi speedy yang dikehendaki dari pihak sekolah.

Untuk membuka status isolir tersebut digunakan aplikasi *tools* yang disebut dengan nama *Corporated Customer Care System*.

Untuk proses buka isolirnya sendiri seperti terlihat pada gambar dibawah ini



Tabel 4.2  
Proses buka isolir

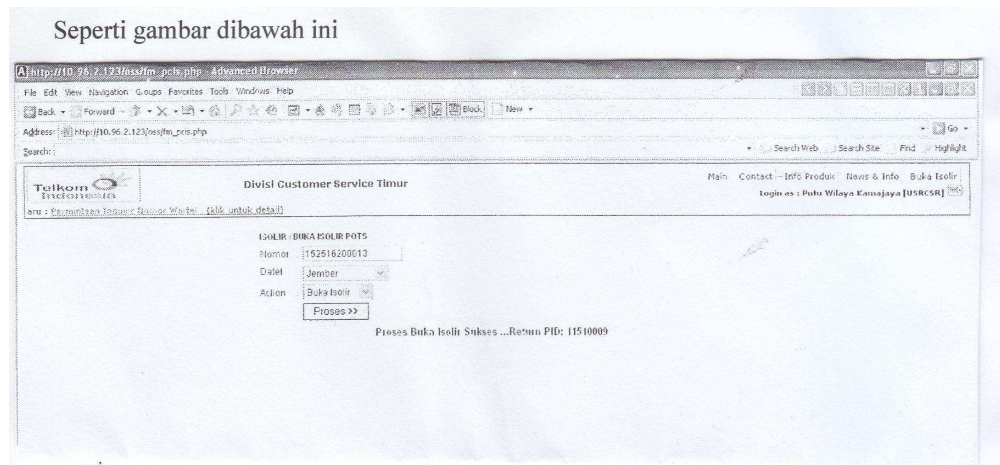
Dapat dijelaskan bahwa :

1. Pada kolom no adalah kolom daripada no speedy sekolah
2. Kolom action adalah kolom tindakan atau speedy yang diproses
3. Kolom tanggal bayar adalah kolom tanggal pembayaran speedy
4. Kolom tanggal kirim adalah kolom tanggal diprosesnya speedy
5. Kolom tabel nomor bawah adalah kolom dari no speedy
6. Kolom tabel datel bawah adalah kolom daerah/area jangkauan speedy sekolah
7. Kolom action bawah adalah kolom tindakan dari speedy yang akan dibuka
8. Kolom proses adalah kolom speedy yang masih dalam proses.

Adapun cara untuk membuka isolir jaringan yaitu :

1. Copy no speedy pada daftar sekolah yang ingin diproses
2. Paste pada kolom nomor aplikasi buka isolir
3. Klik kolom datel dan pilih area yang dikehendaki misal Jember
4. Klik kolom action dan pilih perintah untuk buka isolir
5. Yang terakhir klik pada kolom proses, tunggu sampai proses sukses
6. Setelah muncul tulisan proses sukses, maka internet sudah aktif dan dapat digunakan.

Seperti gambar dibawah ini



Gambar 2  
Status buka isolir

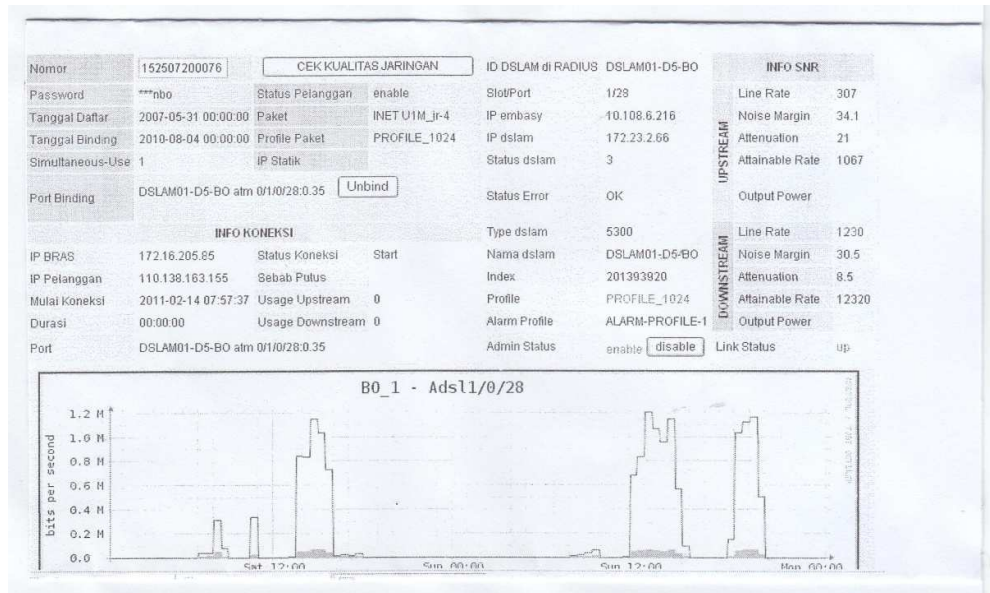
### 4.3 Cek Kualitas Jaringan Speedy

Tahap selanjutnya setelah proses buka isolir ini adalah pengecekan mengenai kualitas jaringan speedy, maksudnya setelah status buka isolir sukses maka dilakukan pengecekan apakah speedy sudah dapat terkoneksi dengan dunia maya. Hal ini dilakukan agar pelanggan/sekolah tidak mengalami kendala disaat akan menggunakan *speedy*. *Tools* yang digunakan untuk proses ini tetap menggunakan SNR. Dari SNR sendiri sebetulnya dapat melihat status terisolir atau tidak, konek atau tidak. Berikut adalah tampilan dari SNR.

Nomor		CEK KUALITAS JARINGAN		ID DSLAM di RADIUS	DSLAM02-D5-PB	INFO SNR	
Password	*****665	Status Pelanggan	isolir	Slot/Port	13/37	Line Rate	4294967.295
Tanggal Daftar	2008-11-17 00:00:00	Paket	INET U384K Jr-2	IP embassy	10.108.6.216	Noise Margin	0
Tanggal Binding	2010-08-04 00:00:00	Profile Paket	PROFILE_384	IP dslam	172.237.67	Attenuation	13
Simultaneous-Use	1	IP Statik		Status dslam	3	Attainable Rate	1332
Port Binding	DSLAM02-D5-PB atm 0/13/0/37:0.35	<input type="button" value="Unbind"/>		Status Error	OK	Output Power	
INFO KONEKSI				Type dslam	5600	Line Rate	4294967.295
IP BRAS	172.16.205.85	Status Koneksi	Stop	Nama dslam	DSLAM02-D5-PB	Noise Margin	0
IP Pelanggan	110.138.173.165	Sebab Putus	Lost-Carrier	Index	201436456	Attenuation	30
Mulai Koneksi	2011-01-29 11:27:27	Usage Upstream	1,321,350	Profile	PROFILE_384	Attainable Rate	20480
Durasi	01:18:32	Usage Downstream	13,014,134	Alarm Profile	DEFVAL	Output Power	
Port	DSLAM02-D5-PB atm 0/13/0/37:0.35	Admin Status	enable	<input type="button" value="disable"/>	Link Status	down	

Tabel 4.3  
Tools SNR

Dari tabel diatas dapat terlihat beberapa item yang paling utama, yaitu status pelanggan dan *link status*. Pada contoh diatas status pelanggan *isolir* dan *link status* adalah *down* menunjukkan bahwa *speedy* tidak dapat terkoneksi dengan internet.



Tabel 4.4

#### Info kualitas jaringan

Pada tabel diatas didapatkan info status pelanggan *enable* dan *link status* adalah *up* berarti *speedy* diatas dapat dilakukan *browsing* internet. Dengan pilihan paket sebesar 1Mb berarti pelanggan memilih berlangganan 1024 Kbps, untuk kualitas yang didapatkan pelanggan dilihat dari bagian *info* SNR yang terdiri dari bagian *upstream* dan *downstream* dimana *downstream* pelanggan mendapatkan nilai link rate sebesar 1230 yang berarti lebih besar dari yang dijanjikan sebesar 1024 Kbps.

Dan dari kedua tabel diatas dapat diartikan :

1. Kolom no adalah kolom no *speedy* sekolah
2. Kolom *password* adalah kolom *password* yang diberikan Telkom untuk *speedy*
3. Kolom tanggal daftar adalah kolom tanggal didaftarkannya *speedy*
4. Kolom tanggal binding adalah kolom tanggal diberikannya waktu tenggang untuk perpanjangan

5. Kolom status pelanggan adalah kolom status *speedy* sudah lanjut atau tidak
6. Kolom paket adalah kolom jenis paket *speedy* yang diminta pelanggan
7. Kolom profil paket adalah kolom data paket yang diminta pelanggan
8. Kolom IP pelanggan adalah kolom nomor IP/kode pelanggan
9. Kolom mulai koneksi adalah kolom dimulainya koneksi internet *speedy*
10. Kolom durasi adalah kolom batas waktu *speedy* akan diaktifkan
11. Kolom alarm profil adalah kolom waktu profil/jenis *speedy*
12. Kolom admin status adalah kolom status sudah lanjut atau tidaknya *speedy*
13. Kolom *link status* adalah kolom dimana *speedy* sudah bisa digunakan atau tidak dalam arti apabila up sudah bisa digunakan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di PT. Telkom Jember, maka dapat diperoleh pengetahuan dan pengalaman di bidang jasa. Dari kegiatan Praktek Kerja Nyata tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Hasil dari Praktek Kerja Nyata (PKN) pada PT Telkom Jember :

1. Melakukan kegiatan *out bond call* pada sekolah-sekolah yang terkait dengan dinas pusat. Kegiatan *out bond call* ini hanya dilakukan khusus bagi sekolah-sekolah yang telah mengadakan perjanjian dengan dinas pusat atas terselenggarakannya jaringan internet *speedy schoolnet* yang dibayarkan oleh dinas pusat. Dan kegiatan ini dilakukan untuk mengkonfirmasi kepada sekolah-sekolah bahwa adanya penghentian layanan internet dikarenakan berakhirnya masa kontrak kerjasama *speedy schoolnet*. Sementara sambil menunggu adanya perpanjangan kembali dari Kemendiknas, diupayakan untuk sekolah-sekolah untuk menggunakan internet dengan melalui pembayaran secara mandiri.
2. Membantu buka *isolir speedy*. Setelah melakukan kegiatan *out bond call* maka dapat diketahui apakah pihak sekolah ingin melanjutkan sementara menunggu dari dinas ataupun hanya menunggu dari dinas saja. Apabila pihak sekolah masih menginginkan pemakaian internet dengan cara melalui pembayaran secara mandiri, maka pihak kami langsung mengaktifkan kembali jaringan internet yang sudah tidak aktif dengan menggunakan *tools Corporated Customer Care System* untuk membuka isolir jaringan internet.
3. Cek kualitas jaringan *speedy*. Maksudnya disini, apabila ada keluhan dari sekolah yang bersangkutan mengenai masalah internet yang masih belum bisa digunakan atau dikatakan masih belum konek atau tidak aktif, disini kami akan langsung memproses keluhan dengan memeriksa jaringan melalui *tools SNR* apakah jaringan tersebut sudah aktif tetapi masih ada



gangguan atau memang belum aktif sama sekali. Dari situlah jaringan-jaringan internet sekolah dapat diketahui.

## **5.2 Saran**

Setelah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT Telkom Jember, saya mempunyai saran bagi PT Telkom yaitu :

1. Sebaiknya unit Devisi Enterprise mempunyai karyawan khusus dalam melaksanakan kegiatan seperti *out bond call*, sehingga tidak mengganggu karyawan lainnya saat melaksanakan tugas. Jadi setiap karyawan sudah mempunyai tanggungjawab atas tugasnya masing-masing.
2. Pada saat unit Devisi Enterprise akan melakukan pengiriman surat kepada sekolah-sekolah, hendaknya staf kurir sudah dipersiapkan terlebih dahulu. Hal ini diupayakan untuk menghindari adanya masalah surat yang belum terkirim.

## DAFTAR PUSTAKA

Sudarmadi, 2005. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Adikoesoma, Soemita, 1994. *Administrasi Perusahaan Modern*. Cetakan IV. Bandung: Transito

Atmosudirdjo, Soemitro, 1994. *Administrasi Perusahaan Modern*. Cetakan IV. Bandung: Transito

Sugiarto, Endar, 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka

Suganda, Daan, 1991. *Administrasi Strategi, Teknik Penciptaan Efisiensi*. Cetakan II. Jakarta

Sumber :

<http://ammarawirusaha.blogspot.com> (diakses tanggal 25 Februari 2011)

<http://www.swa.co.id/swamajalah/sajian> (online) (diakses tanggal 20 Maret 2011)

[http://www.empgens.com/Pubs/jems/JEMS4\\_1.pdf](http://www.empgens.com/Pubs/jems/JEMS4_1.pdf) (diakses tanggal 1 April 2011)

<http://poolonline.com> (diakses tanggal 1 April 2011)



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332160  
Jember 68121

Nomor : 0230/H25.1.4/PS.8/2011  
Lampiran : Satu Bendel  
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

14 JAN 2011

Yth. Pimpinan PT. TELKOM Tbk. Gajah Mada  
Jl. Gajah Mada 182 - 184  
Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1	Dita Dwi Nurbaina	080803101030	Manaj. Perusahaan
2	Ika Yuli Wulandari	080803101029	Manaj. Perusahaan
3	Rizki Kridowati	080803101009	Manaj. Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : Februari – Maret 2011

Atas perhatian dan bantuan Saudara kami sampaikan terimakasih, dan kami menunggu informasi lebih lanjut.



Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002



Nomor : C.TEL.16/PD200/HRC-G3030000/2011

Jember, 24 Januari 2011

**Kepada Yth.**

Ketua Jurusan Manajemen Perusahaan  
Universitas Jember  
Jl. Kalimantan No.37 Kampus Tegal Boto Jember

Perihal : **Persetujuan Permohonan Praktek Kerja Nyata**

<b>DITA DWI NURTANIA</b>	<b>080803101030</b>
<b>IKA YULI WULANDARI</b>	<b>080803101029</b>
<b>RISKI KRIDOWATI SUMAIN</b>	<b>080803101009</b>

**Dengan Hormat,**

Menunjuk Surat Saudara Nomor 0238.H25.1.4/PS.8/2011 tanggal 14 Januari 2011 perihal Permohonan Praktek Kerja Nyata, dengan ini memberitahukan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui permohonan dimaksud mulai tanggal 10 Februari 2011 s/d 11 Maret 2011 dengan ketentuan-ketentuan yang perlu diketahui antara lain sebagai berikut:

- Peserta / yang mewakili melapor ke HR Representative Jember Jl. Gajah Mada 182-184 Jember Lantai 3, satu hari sebelum pelaksanaan dimulai.
- Pelaksanaan di BID. BINA LINGKUNGAN, BID. KEMITRAAN, CD AREA V JAWA TIMUR mulai 10 Februari 2011 s/d 11 Maret 2011, selama KP/Survey/Magang/PSG/Penelitian, peserta tidak dapat uang makan/ harian.
- Pelaksanaan tidak mengganggu operasional PT. TELKOM dengan jam kerja mulai pukul 07.30 s/d 16.30 WIB setiap hari Senin s/d Kamis, pukul 07.30 s/d 17.00 hari Jumat.
- Tidak diijinkan masuk kantor hari libur/ besar kecuali ada surat ijin dari pembimbing dan wajib lapor security.
- Penerimaan KP/Survey/Magang/PSG/Penelitian bukan merupakan proses rekrutasi perusahaan PT. TELKOM.
- Peserta wajib menandatangani surat pernyataan bermaterai Rp. 6.000,- dilampiri fotokopi KTM/KTP (berlaku untuk Mahasiswa).
- Berpakaitan sopan, rapi serta mengenakan kartu tanda pengenal dari TELKOM.
- Peserta memberikan laporan hasil survey dan pemanfaatan data hasil survey kepada kami.

Demikian untuk diketahui dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Hormat kami,

**KHUMAEDI**  
JUNIOR OPERATION MANAGER HR JEMBER

## **SURAT – KETERANGAN**

Tel.34/PD620/RE5-D04/07/2011

Junior Operation Manager ( JOM ) Human Resource Representative Jember dengan ini menerangkan bahwa :

<b>NAMA</b>	<b>: IKA YULI WULANDARI</b>
<b>NOMOR INDUK</b>	<b>: 080803101029</b>
<b>JURUSAN</b>	<b>: Manajemen Perusahaan</b>
<b>NAMA INSTITUSI</b>	<b>: Universitas Jember</b>

Telah selesai melaksanakan PKN di BID. KEMITRAAN BID. KEMITRAAN mulai tanggal 24 Januari 2011 s/d 24 Februari 2011

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember , 24 Februari 2011



**KHUMAEDI**  
**JOM HR REP JEMBER**

**KARTU KONSULTASI**  
BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER


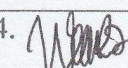
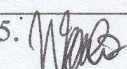
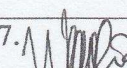
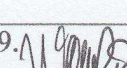
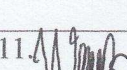
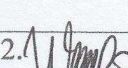
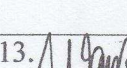
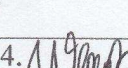
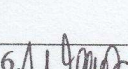

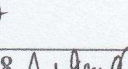
Nama : IKA YULI KULANDARI  
 Nomor Induk Mahasiswa : 080803101029  
 Jurusan : Manajemen  
 Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan  
 Judul Laporan : PELAKSANAAN MANAJEMEN STRATEGI PEMELIHARAAN PELANGGAN PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk JEMBER

FEMBIMBING : Ariwan Joko Musbantoro, SE, MM.  
 TANGGAL PERSETUJUAN : Mulai Tanggal s.d.

NO.	TANGGAL KONSULTASI	MASALAH YANG DIBICARAKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	11/01/2011	Proposal	1.
2.	15/03/2011	Proposal	2.
3.	20/03/2011	Bab 1 revisi	3.
4.	25/03/2011	Bab 1	4.
5.	5/04/2011	Bab 2 revisi	5.
6.	10/04/2011	Bab 2	6.
7.	15/04/2011	Bab 3 revisi	7.
8.	25/04/2011	Bab 3	8.
9.	2/05/2011	Bab 4.5 revisi	9.
10.	5/05/2011	Bab 4 & 5 revisi	10.
11.	6/05/2011	ACC	11.
12.			12. ....
13.			13. ....
14.			14. ....
15.			15. ....
16.			16. ....
17.			17. ....
18.			18. ....

DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA NYATA  
PADA DIVISI ENTERPRISE  
PT. TELKOM Tbk JEMBER

Nama : Ika Yuli Wulandari  
Nim : 080803101029  
Tanggal pelaksanaan : 10 Februari - 11 Maret 2011  
Program Studi : Manajemen Perusahaan

No	Hari/Tanggal	Paraf	Keterangan
1	Kamis, 10 Februari 2011	1. 	
2	Jum'at, 11 Februari 2011	2. 	
3	Senin, 14 Februari 2011	3. 	
4	Selasa, 15 Februari 2011	4. 	LIBUR
5	Rabu, 16 Februari 2011	5. 	
6	Kamis, 17 Februari 2011	6. 	
7	Jum'at, 18 Februari 2011	7. 	
8	Senin, 21 Februari 2011	8. 	
9	Selasa, 22 Februari 2011	9. 	
10	Rabu, 23 Februari 2011	10. 	
11	Kamis, 24 Februari 2011	11. 	
12	Jum'at, 25 Februari 2011	12. 	
13	Senin, 28 Februari 2011	13. 	
14	Selasa, 1 Maret 2011	14. 	
15	Rabu, 2 Maret 2011	15. 	
16	Kamis, 3 Maret 2011	16. 	
17	Jum'at, 4 Maret 2011	17. 	
18	Senin, 7 Maret 2011	18. 	

19	Selasa, 8 Maret 2011	19. <i>[Signature]</i>	
20	Rabu, 9 Maret 2011		20. <i>[Signature]</i>
21	Kamis, 10 Maret 2011	21. <i>[Signature]</i>	
22	Jum'at, 11 Maret 2011		22. <i>[Signature]</i>

Keterangan :

Hari Senin-Kamis : Jam kerja Pkl 07.30-16.30

: Istirahat Pkl 11.30-13.00

Hari Jum'at : Jam kerja Pkl 08.00-17.00

: Istirahat Pkl 11.30-13.30

Hari Sabtu dan Minggu Libur

Jember, 11 Maret 2011

M. Kadahui

Telkom  
Indonesia

*[Signature]*  
Kadek Yogi

NIP 730336





KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150  
Jember 68121

Nomor : 0995 /H25.1.4/PS.8/2011  
Lampiran : lembar  
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

23 FEB 2011

Yth. Pimpinan  
PT. TELKOM TBK JEMBER

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



a.n. Dekan  
Pembantu Dekan I,

Dr. Imam Suroso. SE, M.Si.  
NIP 19591013 198802 1 001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150  
Jember 68121

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	85	SANGAT BAIK
2.	Ketertiban	80	SANGAT BAIK
3.	Prestasi Kerja	90	SANGAT BAIK
4.	Kesopanan	80	SANGAT BAIK
5.	Tanggung Jawab	85	SANGAT BAIK

**IDENTITAS MAHASISWA :**

Nama : IKA YULI WULANDARI  
N I M : 080803101029  
Program Studi : MANJ. PERUSAHAAN

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

Nama : IKADEK YOGI  
Jabatan : Manager Enterprise Area 3  
Institusi : PT. TELKOM TBK JEMBER

Tanda Tangan dan

Stempel Lembaga : .....



**PEDOMAN PENILAIAN**

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150  
Jember 68121

Perihal : Surat Permohonan

Jember, 11 Januari 2011

Kepada Yth.  
Dosen Pembimbing PKN  
Di  
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) Semester Genap 2010/2011 Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember, mohon perkenan Bpk/Ibu dosen pembimbing PKN untuk memantau pelaksanaan kegiatan PKN mahasiswa yang tersebut dibawah ini:

Nama	: IKA YULI JULIANDARI
Nim	: 030803101029
Program Studi	: MANAJEMEN PERUSAHAAN
Obyek PKN	: PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.
Tanggal Pelaksanaan PKN	: 10 FEBRUARI 2011

Demikian surat permohonan ini dibuat dengan sebenarnya, Atas perhatian dan bantuannya disampaikan terima kasih.

Ketua Program Studi,  
MANAJEMEN PERUSAHAAN DIII

af

Drs. Syaharudin. MM

NIP. 19550919 198503 1 00.