



**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PASANG BARU DAN PEMBAYARAN
TAGIHAN SPEEDY REGULER PADA PELANGGAN CORPORATE
DI KANTOR WILAYAH TELEKOMUNIKASI JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Oleh :

INTAN KURNIAWATI

NIM. 100803102024

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

2013



***IMPLEMENTATION OF ADMINISTRATION NEW INSTALLATION AND
BILL PAYMENTS SPEEDY REGULAR TO CORPORATE CUSTOMER
IN REGIONAL OFFICE TELECOMMUNICATIONS JEMBER***

REAL WORK PRACTICE REPORT

Proposed as one of the requirements to earn an Associate Expert
Program Administration Diploma III in Finance and Banking
Faculty of Economics, Jember University

By :

INTAN KURNIAWATI

NIM. 100803102024

**PROGRAM STUDY DIPLOMA III
ADMINISTRATION OF FINANCE AND BANKING
FACULTY OF ECONOMY
JEMBER UNIVERSITY
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Nama : Intan Kurniawati
NIM : 100803102024
Program Studi : Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Jember
Judul Laporan : **“PELAKSANAAN ADMINISTRASI PASANG BARU
DAN PEMBAYARAN TAGIHAN SPEEDY REGULER
PADA PELANGGAN CORPORATE DI KANTOR
WILAYAH TELEKOMUNIKASI JEMBER”**

Jember, 28 Maret 2013

Laporan Praktek Kerja Nyata

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing,

Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si.

NIP. 19661020 199002 2 001

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA
PELAKSANAAN ADMINISTRASI PASANG BARU DAN PEMBAYARAN
TAGIHAN SPEEDY REGULER PADA PELANGGAN CORPORATE
DI KANTOR WILAYAH TELEKOMUNIKASI JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : INTAN KURNIAWATI

NIM : 100803102024

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal:

13 Mei 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Adi Prasodjo, MP.
NIP. 19550516 198703 1 001

Drs. Ketut Indraningrat, M.Si.
NIP. 19610710 198902 1 002

Anggota,

Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si.
NIP. 19661020 199002 2 001

Mengesahkan
Dekan,



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

MOTTO

Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut
oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri

(R.A. Kartini)

Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik
terhadap diri sendiri.

(Benyamin Franklin)

Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan; jangan pula lihat masa depan
dengan ketakutan; tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran.

(James Thurber)

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit
kembali setiap kali kita jatuh.

(Confusius)

You can't go back and make start new,
But you can start now to make new end

(Intan Kurniawati)

PERSEMBAHAN

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

1. Kedua orang tua penulis, papa dan mama tercinta terima kasih atas segala cinta kasih, pengorbanan, bantuan dan dukungan serta doa yang selalu tercurahkan bagi masa depan penulis.
2. Ketiga kakak-kakak penulis yang selalu memberikan bantuan dan waktunya demi membimbing dan mendukung penulis untuk menjadi pribadi yang lebih baik, terima kasih atas segala bantuannya.
3. Ketua Program Studi, Ibu Susanti Prasetyaningtiyas, M.Si. yang selalu membantu sejak awal hingga akhir dalam proses penyelesaian Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
4. Dosen Pembimbing, Ibu Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si. terima kasih atas bimbingan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan selama menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
5. Teman-teman seangkatan 2010 Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan terima kasih atas bantuan dan kerjasama selama ini.
6. Alamamater Universitas Jember yang sangat penulis banggakan.
7. Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata.

PRAKATA

Puji syukur atas segala rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **“PELAKSANAAN ADMINISTRASI PASANG BARU DAN PEMBAYARAN TAGIHAN SPEEDY REGULER PADA PELANGGAN CORPORATE DI KANTOR WILAYAH TELEKOMUNIKASI JEMBER”**

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Jember, yang tentunya dalam pembuatan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dra. Susanti Prasetyaningtiyas, M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu mengarahkan dan membimbing penulis, sehingga penulisan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Isak Sigit Satriya, M.M. selaku Manager Unit Enterprise Service Regional Timur, yang telah memberikan tempat dan bimbingannya untuk terlaksananya Praktek Kerja Nyata.
5. Bapak Edi Siswanto, selaku Support Assistant Manager Unit Enterprise Service Regional Timur, yang telah membimbing dan memberikan pengarahan selama pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata.

6. Bapak Isdarmawan, Mas Heru Ahmad dan Mas Desiyus Triharisetya Putra yang telah membantu selama pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata.
7. Seluruh karyawan Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember yang telah membantu terselesaikannya Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
8. Erin Triani, yang selalu menemani selama pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata.
9. Teman-teman seangkatan 2010 Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan terima kasih atas bantuan, solusi dan motivasi.
10. Para dosen beserta karyawan dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
11. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Jember, 23 Maret 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
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	2
1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ..	3
1.3.1 Objek Kegiatan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Bidang Ilmu Kegiatan Praktek Kerja Nyata	4
1.5 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Pelaksanaan	6
2.2 Konsep Administrasi	7
2.2.1 Pengertian Administrasi	7
2.2.2 Pengertian Administrasi Menurut Para Ahli	8
2.2.3 Unsur Administrasi	9
2.2.4 Tujuan Administrasi	10

2.2.5 Peranan Administrasi Dalam Perusahaan	11
2.3 Pasang Baru	12
2.4 Pengertian Pembayaran	13
2.5 Pengertian Tagihan	14
2.6 <i>Speedy</i>	14
2.6.1 <i>Speedy Reguler</i>	14
2.6.2 <i>Speedy Instan</i>	15
2.6.3 <i>Speedy Gold</i>	16
2.7 Konsep Pelanggan	17
2.7.1 Nilai Pelanggan	17
2.7.2 Perilaku Pelanggan	19
2.8 Konsep <i>Corporate</i>	21
2.8.1 Definisi <i>Corporate</i>	21
2.8.2 Jenis Perusahaan	22
2.8.3 Jenis Organisasi Perusahaan	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
3.1 Latar Belakang Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ...	25
3.2 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	29
3.2.1 Visi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	29
3.2.2 Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	30
3.3 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	31
3.3.1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	31
3.3.2 Logo Maskot PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	33
3.3.3 Kredo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	34
3.4 Struktur Organisasi	35
3.5 Tugas Pokok dan Wewenang	37
3.5.1 Divisi TELKOM Timur	37
3.5.2 Kawitel Jember (Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember)	37
3.5.3 Kandatel Banyuwangi, Kandatel situbondo, Kandatel Bondowoso (Kantor Daerah Telekomunikasi)	37

3.6 Bentuk dan Program PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	39
3.7 Kegiatan Pokok PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	40
3.8 Strategi Bisnis PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	43
3.9 Budaya dan Nilai PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	44
3.9.1 Penerapan Budaya Perusahaan dan Etika Bisnis.....	44
3.9.2 Nilai PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	45
BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	47
4.1 Sosialisasi <i>Speedy Reguler</i> Pada Pelanggan <i>Corporate</i> di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember.....	48
4.1.1 Sosialisasi <i>Speedy Reguler</i> Pada Calon Pelanggan <i>Corporate</i> yang Datang Secara Langsung di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember.....	49
4.1.2 Sosialisasi <i>Speedy Reguler</i> Pada Calon Pelanggan <i>Corporate</i> yang Telah Menjadi Pelanggan TELKOM <i>Phone</i> di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember Melalui <i>Telemarketing</i>	55
4.2 Administrasi Pasang Baru <i>Speedy Reguler</i> Pada Pelanggan <i>Corporate</i> Di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember.....	59
4.2.1 Administrasi Pengisian Formulir Permohonan Berlangganan <i>TELKOM Phone</i> dan <i>TELKOM Speedy</i> ...	63
4.2.2 Administrasi Berhenti Berlangganan Telepon dan atau <i>Speedy Reguler</i>	83
4.3 Aktivasi <i>Speedy Reguler</i> Pada Pelanggan <i>Corporate</i> di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember Dalam Aplikasi i-SISKA.....	86
4.4 Administrasi Pembayaran Tagihan <i>Speedy Reguler</i> Pada Pelanggan <i>Corporate</i> Di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember.....	88
BAB V KESIMPULAN.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Alur Pasang Baru <i>Speedy Reguler</i>	12
Gambar 2.2	Model Piramida Organisasi Perusahaan.....	18
Gambar 3.1	Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	31
Gambar 3.2	Logo Maskot PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	33
Gambar 3.3	Kredo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	35
Gambar 3.4	Struktur Organisasi Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember.	36
Gambar 4.1	Alur Kegiatan Sosialisasi <i>Speedy Reguler</i> Pada Calon Pelanggan <i>Corporate</i> Yang Datang Secara Langsung di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember	50
Gambar 4.2	Alur Kegiatan Sosialisasi <i>Speedy Reguler</i> Pada Calon Pelanggan <i>Corporate</i> Yang Telah Menjadi Pelanggan TELKOM <i>Phone</i> Di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember Melalui <i>Telemarketing</i>	57
Gambar 4.3	Pelaksanaan Administrasi Pasang Baru <i>Speedy Reguler</i> Pada Pelanggan <i>Corporate</i> Di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember.....	61
Gambar 4.4	Lembar 1 Formulir Permohonan Berlangganan TELKOM <i>Phone</i>	64
Gambar 4.5	Lembar 2 Formulir Permohonan Berlangganan TELKOM <i>Phone</i>	65
Gambar 4.6	Lembar 1 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi “TELKOM <i>Phone</i> ”	69
Gambar 4.7	Lembar 2 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi “TELKOM <i>Phone</i> ”	70
Gambar 4.8	Lembar 3 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi “TELKOM <i>Phone</i> ”	71

Gambar 4.9	Lembar 4 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi “TELKOM <i>Phone</i> ”	72
Gambar 4.10	Lembar 1 Formulir Permohonan Berlangganan TELKOM <i>Speedy</i>	74
Gambar 4.11	Lembar 2 Formulir Permohonan Berlangganan TELKOM <i>Speedy</i>	75
Gambar 4.12	Lembar 1 Kontrak Berlangganan sambungan Telekomunikasi “TELKOM <i>Speedy</i> ”	79
Gambar 4.13	Lembar 2 Kontrak Berlangganan sambungan Telekomunikasi “TELKOM <i>Speedy</i> ”	80
Gambar 4.14	Lembar 3 Kontrak Berlangganan sambungan Telekomunikasi “TELKOM <i>Speedy</i> ”	81
Gambar 4.15	Lembar 4 Kontrak Berlangganan sambungan Telekomunikasi “TELKOM <i>Speedy</i> ”	82
Gambar 4.16	Surat Pernyataan Berhenti Berlangganan Telepon / <i>Flexi</i> / <i>Speedy</i>	84
Gambar 4.17	Berita Acara Instalasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	87
Gambar 4.18	Alur Pembayaran Tagihan <i>Speedy Reguler</i> Pada Pelanggan <i>Corporate</i> Di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember	92
Gambar 4.19	Tagihan (<i>Invoice</i>) Pada Pelanggan <i>Corporate</i> di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember	94
Gambar 4.20	Rincian Tagihan (<i>Invoice</i>) Pada Pelanggan <i>Corporate</i> di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember	95
Gambar 4.21	Rincian Tagihan (<i>Invoice</i>) Pada Pelanggan <i>Corporate</i> di Kantor Wilayah Telekomunikasi Jember	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN)	5
Tabel 4.1 Deskripsi Paket <i>Speedy Reguler</i>	53
Tabel 4.2 Deskripsi Tarif Tagihan <i>Speedy Reguler</i> Berdasarkan Paket <i>Speedy Reguler</i>	89
Tabel 4.3 Daftar Bank Pembayaran Resmi Tagihan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	98
Tabel 4.4 Denda Keterlambatan Pembayaran Tagihan	99

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar 1 Formulir Permohonan Berlangganan TELKOM *Phone*
- Lampiran 2 : Lembar 2 Formulir Permohonan Berlangganan TELKOM *Phone*
- Lampiran 3 : Lembar 1 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi
“TELKOM *Phone*”
- Lampiran 4 : Lembar 2 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi
“TELKOM *Phone*”
- Lampiran 5 : Lembar 3 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi
“TELKOM *Phone*”
- Lampiran 6 : Lembar 4 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi
“TELKOM *Phone*”
- Lampiran 7 : Lembar 1 Formulir Permohonan Berlangganan TELKOM *Speedy*
- Lampiran 8 : Lembar 2 Formulir Permohonan Berlangganan TELKOM *Speedy*
- Lampiran 9 : Lembar 1 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi
“TELKOM *Speedy*”
- Lampiran 10 : Lembar 2 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi
“TELKOM *Speedy*”
- Lampiran 11 : Lembar 3 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi
“TELKOM *Speedy*”
- Lampiran 12 : Lembar 4 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi
“TELKOM *Speedy*”
- Lampiran 13 : Brosur Tarif Paket *Speedy*
- Lampiran 14 : Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 15 : Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 16 : Daftar Hadir Kegiatan Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 17 : Surat Keterangan Selesai Magang
- Lampiran 18 : Nilai Hasil Kegiatan Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 19 : Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek Kerja Nyata