



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

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

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

**Oleh:**

**Mahadinar Rizky Sendari**

**090803101001**

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

**2012**

**LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN  
PRAKTEK KERJA NYATA**

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

---

**Laporan Praktek Kerja Nyata**

**Pada Tanggal 27 Agustus 2012**

**Oleh  
Dosen Pembimbing**

**AisahJumati, SE, MP  
NIP196809261994032002**

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

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : MAHADINAR RIZKY SENDARI

NIM : 090803101001

Program Studi : DIII Manajemen Perusahaan

Jurusan :Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

06 September 2012

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

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Drs.Kamaru l Imam, M. Sc  
NIP 195509191985031003

Drs. Sunardi , MM  
NIP 131472803

Anggota,

Aisah Jumiati SE, MP  
NIP 1968092619940322002

Mengesahkan  
Dekan,

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

## PERSEMBAHAN

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

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

## **MOTTO**

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

(General Cillin Powel)

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

*(Ibu Kartini )*

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

(Anik Susilowati )

## PRAKATA

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

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

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

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

## DAFTAR ISI

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



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

## DAFTAR GAMBAR

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

## DAFTAR TABEL

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

## DAFTAR LAMPIRAN

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

## DaftarPustaka

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

IrraChrisyantiDewiSpd, M SM bulan Mei 2011.

Musana (1996:1). “ManajemenKepegawaian”

SoewarnoHandyaningrat (1996:2) “PengantarStudiIlmuAdministrasi”

BasuSwasta, (1958:7)

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

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