

**LAPORAN AMHIR LATIHAN INDUSTRI DI
MAJOR BUSINESS SALES - TELEKOM MALAYSIA BERHAD
CAYANGAN MELAKA**

DISEDIAKAN OLEH

**HOFFRI BINTI AMIN
SARIANA NISDA PENGUSUSAN
(PERUSAHAAN DISTRIBUTIF)**

**LEBATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FACULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)**

2001

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
MAJOR BUSINESS SALES
– TELEKOM MALAYSIA BERHAD
CAWANGAN MELAKA**

DISEDIAKAN OLEH

NORFITRI BINTI AMIN
Sarjana Muda Pengurusan
(Perniagaan Distributif)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)
2002

**Dituju khas buat Ibu dan Ayah saya serta
rakan-rakan seperjuangan, November (2000-
2003)**

**Dituju khas buat Ibu dan Ayah saya serta
rakan-rakan seperjuangan, November (2000-
2003)**

PENGHARGAAN

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera. Terdahulu ingin saya mengucapkan syukur yang tidak terhingga ke hadrat Ilahi, kerana dengan keizinan dari-Nya, maka saya telah berjaya menyiapkan Laporan Latihan Industri yang merupakan syarat yang telah ditetapkan oleh Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia kepada setiap Mahasiswa dan Mahasiswi untuk bergraduat mendapatkan penganugerahan Sarjana Muda Pengurusan (Perniagaan Distributif).

Sekalung budi juga saya tujukan khas buat keluarga tercinta, terutamanya kepada kedua-dua ibubapa saya yang sentiasa memberi sokongan dan bantuan kepada saya selama saya menjalankan Latihan Industri di *Major Business Sales*.

Dengan kesempatan ini, saya ingin mengambil peluang untuk merakamkan ucapan terima kasih kepada Penyelia Kolej, Cik Azlinzuraini Ahmad atas tunjuk ajar beliau dalam memberi panduan menyiapkan Laporan Latihan Industri ini.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada Puan Sapiah Ahmad, *Head Major Business Sales*, Encik Mohd Hashim Mohd selaku Eksekutif Akaun 3 serta merupakan Penyelia Industri, Cik Darlina Putri dan kesemua kakitangan *Major Business Sales* yang telah banyak Industri

di *Major* memberi teguran, nasihat dan bantuan sepanjang tempoh menjalankan Latihan *Business Sales* serta kesudian untuk memberi peluang kepada saya untuk menjalankan Latihan Industri di sini dengan jayanya.

Sekian, terima kasih.

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

ISI KANDUNGAN	Muka Surat
Senarai Jadual	vi
Senarai Gambarajah	vii
Senarai Lampiran	viii
Ringkasan Eksekutif	ix
Bab 1.0: Latarbelakang Organisasi	
1.1 - Pengenalan	
1.1.1 - Sejarah Telekomunikasi Di Malaysia	1
1.1.2 - Sejarah Penubuhan Telekom Malaysia Berhad	5
1.1.3 - Logo Telekom Malaysia Berhad	6
1.1.4 - Visi Dan Misi Telekom Malaysia Berhad	8
1.1.5 - Jenis Pemilikan Organisasi Atau Syarikat	9
1.1.6 - Tumpuan Pasaran	10
1.1.7 - Pendekatan Yang Diamalkan Organisasi Atau Syarikat	10
1.2 - Maklumat Organisasi	14
1.3 - Carta Organisasi	23
1.3.1 - Organisasi Perniagaan Telekom Malaysia Berhad	23
1.3.2 - Organisasi Major Business Sales	29
1.4 - Aktiviti Organisasi	32
1.4.1 - Aktiviti di setiap Jabatan Major Business Sales	32

1.4.2	- Aktiviti Asas Telekom Malaysia Berhad	37
1.5	- Kemahiran Yang Dipelajari	45
Bab 2.0: Masalah dan Cadangan Penyelesaian		
2.1	- Penemuan	49
2.1.1	-Mengesan Sistem Sedia Ada	49
2.1.2	-Mengenalpasti Masalah	56
2.2	- Analisis Masalah Dan Perbincangan	
2.2.1	-Rumusan Analisis Dan Perbincangan	59
2.2.2	-Cadangan Penyelesaian	67
2.2.3	-Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	69
	Penutup	73
	Rujukan	74
	Lampiran	75

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1	Senarai Pemilik Saham Mengikut Kategori Pemilik	18
Jadual 1.2	Senarai Dua Puluh Pemegang Saham	19-20
Jadual 1.3	Aktiviti Latihan Pelatih	45

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.1	Logo Telekom	6
Gambarajah 1.2	Major Business Sales	15
Gambarajah 1.3	Carta Organisasi Telekom Malaysia Berhad	25
Gambarajah 1.4	Carta Organisasi Major Business Sales	29
Gambarajah 1.5	Hirarki Tahap Pengurusan	30
Gambarajah 1.6	TMNET SOHO application	40
Gambarajah 1.7	Typical Lan-to-Lan Connection	41
Gambarajah 1.8	TMNET ISDN Network	42
Gambarajah 1.9	PABX	44
Gambarajah 1.10	TMCentrex	44
Gambarajah 2.1	Reka Bentuk Broswer Promosi	52

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A: Perakuan Perbadanan Syarikat Awam

Lampiran B: Perakuan Perbadanan Atas Pertukaran Nama Syarikat

Lampiran C: Kod Segmen Pelanggan

Lampiran D: Borang-borang yang digunakan dalam proses permohonan
Perkhidmatan

Lampiran E: Proses Menangani Aduan Pelanggan

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

RINGKASAN EKSEKUTIF

Menyediakan laporan Latihan Industri merupakan antara syarat yang perlu dipenuhi oleh Mahasiswa dan Mahasiswi selepas tamat menjalani Latihan Industri, sebelum dikehendaki membuat pembentangan kertas kerja latihan Industri. Laporan Industri ini dilaporkan berdasarkan pengalaman sebenar yang dialami sendiri semasa menjalankan Latihan Industri yang telah dipilih iaitu, *Major Business Sales* yang merupakan unit pemasaran di bawah organisasi Telekom Malaysia Berhad. Pemilihan tapak latihan ini, *Major Business Sales* merupakan pilihan yang tepat bagi menjalankan Latihan Industri selama dua belas minggu iaitu bermula pada 4 Mac 2002 dan berakhir pada 24 Mei 2002. Ini memandangkan *Major Business Sales* menjalankan fungsi pemasaran yang mempunyai kaitan dengan program yang diikuti sekarang. Selama tempoh menjalankan latihan di sini, pelbagai pengetahuan telah didedahkan dengan menyerapkan iklim pejabat dalam Latihan Industri. Selain itu juga turut didedahkan dengan maklumat organisasi, sistem komputer, kerja-kerja rutin seperti membuat penyemakmakan bayaran tertunggak pelanggan dan lain-lain lagi serta didedahkan kepada fungsi setiap jabatan yang terdapat di *Major Business Sales*. Untuk memastikan laporan Latihan Industri ini, memenuhi syarat yang ditetapkan oleh Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia, sepanjang tempoh menjalankan latihan, pengenalan masalah yang timbul dalam organisasi telah dibuat. Bagi isu ini, tiga aspek ingin dikaji iaitu Pengurusan strategik, strategik pemasaran dan lain-lain aspek. Strategik pengurusan ini,

meliputi pengkajian terhadap motto yang digunakan oleh *Major Business Sales* iaitu 'we're here for you' sama ada menyamai apa yang diamalkan dalam organisasi ini. Dalam permasalahan ini, kajian permasalahan yang wujud dikaitkan dengan dua elemen iaitu bilangan pengkomputeran dan pekerja. Manakala dari segi pemasaran strategik pula, akan mengutarakan permasalahan yang telah sedia wujud diakibatkan oleh strategik pemasaran yang kurang cekap. Permasalahan ini akan menyentuh dua elemen iaitu promosi dan pasaran sasaran. Ini disebabkan kedua-dua elemen ini mempunyai hubung-kait yang amat rapat dalam mencapai kejayaan dalam strategi pemasaran. Isu terakhir ingin dikaji, menyentuh lain-lain aspek ialah sistem pengurusan maklumat membincangkan permasalahan yang timbul akibat kurangnya bilangan komputer yang dilengkapi oleh sistem pengurusan maklumat. Untuk memastikan maklumat yang diperolehi betul-betul sah, kaedah pemerhatian telah dijalankan di tapak lokasi latihan *Major Business Sales*. Selain itu sesi temuramah dengan eksekutif di setiap jabatan untuk mengetahui permasalahan yang timbul, turut dijalankan. Bagi memantapkan isi maklumat yang diperolehi, dengan membuat kaji selidik dengan menemubual beberapa orang pekerja bagi mendapatkan data serta input yang dikehendaki bagi menyiapkan laporan akhir Latihan Industri ini.