

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD
KUALA TERENGGANU

OLEH

SHAFIAH OMAR
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

2004

01: 2789

1100039404



LI 14 FPE 5 2004



1100039404

Laporan akhir latihan Industri di Telekom Malaysia Berhad
Kuala Terengganu / Shafiah Omar.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039404		

Lihat sebelah

LI
14
FPE
5
2004

DIAK BALIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD
KUALA TERENGGANU**

Oleh

**SHAFIAH OMAR
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

**Jabatan Pengurusan Dan Ekonomi
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)**


2004

1100039404

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **SHAFIAH OMAR (UK7317)**, mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani Latihan Industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,



Nama: Shafiah Omar

Tarikh: 30 september 2004

Disahkan Oleh:

Zuha Rosufila Abu Hasan

Lecturer

Department of Management and Marketing

Faculty of Management and Economics

University College of Science and Technology Malaysia



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur pada Allah s.w.t kerana dengan limpah dan kurnia-Nya, saya telah pun berjaya menjalani latihan industri di Telekom Malaysia Berhad dan dapat saya menyiapkan laporan latihan industri ini dengan jayanya pada masa yang ditetapkan.

Pada kesempatan ini juga saya ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan ribuan terima kasih kepada pekerja-pekerja di unit MBS kerana sudi memberi tunjuk ajar dan membimbing saya selama tiga bulan saya berada di sana dan penyelia industri saya, En. Maliki Harun yang sudi menyumbang idea, pendapat, tunjuk ajar selama saya menjalani latihan industri di sini. Tidak lupa kepada penyelia KUSTEM, Cik Zuha Rosufila kerana telah banyak memberi dorongan dan membimbing pelatih dalam menyiapkan laporan industri ini. Yang paling saya hargai sekali ialah kepada kedua ibu bapa saya Omar b. Mamat dan juga Hasmah bt. Ngah yang turut memberi sokongan kepada saya. Tidak lupa kepada kawan-kawan saya yang telah beri dorongan dan galakan semasa menjalankan latihan industri.

Tidak lupa juga penghargaan ini ditujukan kepada semua yang terlibat dalam latihan industri ini, semoga jasa baik kalian akan mendapat ganjaran yang setimpal dari Allah s.w.t dan semoga usaha saya diberkati Allah hendaknya.

ISI KANDUNGAN

	Muka Surat
Penghargaan	ii
Isi Kandungan	iii
Senarai Jadual	v
Senarai Gambarajah	vi
Ringkasan Eksekutif	vii
BAB 1	
1.0 Latar Belakang Organisasi	1
1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Pemilikan	7
1.1.2 Tumpuan Pasaran	8
1.2 Telekom Malaysia Berhad, Terengganu	9
1.2.1 Objektif Unit Perniagaan Utama Terengganu (MBS)	12
1.2.2 Pendekatan Memajukan Organisasi	13
1.3 Maklumat Organisasi	17
1.3.1 Senarai Pemegang Saham Utama	18
1.4 Struktur Organisasi	19
1.4.1 Carta Organisasi MBS Terengganu	21
1.5 Aktiviti Organisasi	23
1.6 Analisis SWOT	30
1.7 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	32

BAB 2

2.0 Pengenalpastian Masalah	33
2.1 Sistem Perkhidmatan Pelanggan Secara Automatik (CASS)	33
2.1.1 Pengenalpastian Masalah	35
2.2 Sistem Perkhidmatan Pelanggan	36
2.2.1 Pengenalpastian Masalah	37
2.3 Sistem Kedatangan Pekerja	38
2.3.1 Pengenalpastian Masalah	40
2.4 Sistem Pemprosesan Permohonan Dataline	41
2.4.1 Pengenalpastian Masalah	43
2.5 Analisis Masalah , Penyelesaian dan Implikasi	44
2.5.1 Sistem Maklumat Pelanggan	44
2.5.2 Sistem Perkhidmatan Pelanggan	45
2.5.3 Sistem Kedatangan Pekerja- Easy Card	46
2.5.4 Sistem Pemprosesan Permohonan Dataline	49

BAB 3

3.0 Penutup	51
-------------	----

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

	Muka Surat
Jadual 1.1 Nilai Utama Telekom Malaysia	5
Jadual 1.2 Kategori Pemegang Saham	7
Jadual 1.3 Kategori Bil Pelanggan	8
Jadual 1.4 Segmentasi Pasaran	10
Jadual 1.5 Senarai 5 Pemegang Saham Terbesar Telekom	18
Jadual 1.6 Pelan Tindakan Perniagaan Utama Terengganu (MBS)	26

SENARAI GAMBARAJAH

		Muka Surat
Gambarajah 1.1	Logo Telekom	3
Gambarajah 1.2	Carta Organisasi MBS Terengganu	22
Gambarajah 2.1	Sistem Perkhidmatan Pelanggan Secara Automatik (CASS)	34
Gambarajah 2.2	Sistem “Punch Card”	39
Gambarajah 2.3	Proses Permohonan Dataline	42
Gambarajah 2.4	Sistem “Easy Card”	48

RINGKASAN EKSEKUTIF

Untuk memenuhi keperluan Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi, Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) bagi mendapatkan ijazah dalam Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), pelajar tahun akhir diwajibkan menjalani latihan praktikal dimana-mana organisasi yang dipilih. Latihan industri ini wajib dijalani selama tiga bulan dan pelatih menjalaninya di Telekom Malaysia Berhad bertempat di Kuala Terengganu, Terengganu.

Telekom Malaysia Berhad merupakan sebuah syarikat telekomunikasi yang terbesar di rantau ini yang mana ia dikenali sebagai sebuah syarikat yang memperkenalkan produk dan perkhidmatan yang berteknologi tinggi yang mana dapat memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan. Semasa menjalani latihan industri, pelatih telah ditempatkan di Unit Perniagaan Utama Terengganu (MBS). Di unit ini ia lebih mengfokuskan kepada aktiviti jualan dan promosi kepada pelanggan-pelanggan perniagaan. Justeru selama tiga bulan menjalani latihan industri di unit tersebut, pelatih telah didedahkan dengan aktiviti pengurusan dan pelatih telah mempelajari cara berkomunikasi dengan pelanggan dengan cara yang professional. Latihan praktikal juga telah mendedahkan pelatih dengan dunia pekerjaan yang sebenar dan meningkatkan pengetahuan tentang bidang pemasaran.

Semasa menjalani latihan industri ini, pelatih telah mengenalpasti masalah yang timbul dalam sistem yang digunakan di Unit Perniagaan Utama Terengganu. Antaranya ialah dalam menjalankan proses dalam mendapatkan data-data pelanggan, sistem kedatangan pekerja, mengenai perkhidmatan kaunter pendaftaran dan sistem pemprosesan permohonan dataline. Seterusnya beberapa cadangan penyelesaian juga telah dicadangkan oleh pelatih untuk menangani masalah tersebut. Tujuan cadangan tersebut ialah untuk meningkatkan lagi corak pengurusan sedia ada dan melicinkan tugas-tugas supaya ia lebih sistematik.