

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
UNIT PENGGUNA DAN PERNIAGAAN
TELEKOM MALAYSIA TERENGGANU

NURUL ASEAKING BINTI ISMAIL

Sarjana Muda Pengurusan
(Pemasaran)

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

2004

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI UNIT PENGGUNA DAN PERNIAGAAN TELEKOM MALAYSIA TERENGGANU

Disediakan Oleh :

NURUL ASEAKING BINTI ISMAIL

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

i100044969

Pengesahan Keaslian laporan

Dengan ini saya **NURUL ASEAKING BINTI ISMAIL** 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 yang berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani Latihan Industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak akan terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



Nama : **NURUL ASEAKING BINTI ISMAIL**

Tarikh : 14 / 10 / 2004.

Disahkan Oleh :

Penyelia KUSTEM
b/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
KUSTEM

Dedikasi

Ditujukan khas buat insan yang disayangi

Bonda & Ayahanda...

Ismail bin Salleh dan Mahani binti Idris,

Kedua-dua adikku; Muhd Asri Hakimi & Nurul Nazihah

Terima kasih atas segalanya, kalian nadi hidupku

PRAKATA

Latihan industri dijalankan untuk mendedahkan pelajar kepada pengalaman dan kemahiran asas professional pekerjaan yang berkaitan dengan program pengajian masing-masing. Selain itu, dengan menjalankan latihan industri pelajar-pelajar dapat mengaplikasikan teori yang dipelajari dalam kuliah ke dalam alam realiti pekerjaan.

Pelajar juga dapat menjalankan dan mengekalkan hubungan dengan alam professional dalam bidang pengajian masing-masing. Dengan menjalankan latihan industri pelajar dapat memahami nilai etika professional masing-masing dan menunjukkan kebolehan dalam pekerjaan dan seterusnya mendapat peluang pekerjaan apabila bergraduat nanti.

Pelajar juga berpeluang untuk belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung suatu bidang pekerjaan. Pada masa yang sama, pelajar juga berpeluang mempelajari aspek pentadbiran atau pengurusan, kewangan dan pemasaran sesebuah organisasi.

Diharapkan dengan berbekalkan pengalaman semasa Latihan Industri ini akan dapat memberi sedikit motivasi dan pengetahuan kepada pelajar universiti yang akan bergraduat serta melangkah ke alam pekerjaan. Berbekalkan kepada penglibatan pelajar dalam Latihan Industri ini, membolehkan pelajar mengaplikasi pengetahuan yang dipelajari di dalam organisasi kelak.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah bersyukur kehadiran - illahi dan juga salam ke atas junjungan besar Nabi Muhamad (s.a.w) serta keluarganya. Di sini, saya dengan rasa syukurnya kepada Yang Maha Esa kerana dengan keizinan daripada-Nya saya telah dapat menyiapkan laporan Latihan Industri ini.

Melalui ruangan ini, setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) khususnya Fakulti Pengurusan & Ekonomi kerana memberi peluang kepada kami pelajar tahun akhir menjalani Latihan Industri bagi menimba pengalaman dalam alam pekerjaan.

Penghargaan ini turut ditujukan kepada Puan Maznah Salleh selaku penyelia dari Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM). Dengan kerjasama dan bimbingan yang diberikan oleh beliau juga telah banyak membantu saya dalam usaha menyiapkan laporan akhir Latihan Industri ini.

Di kesempatan ini, ribuan terima kasih saya tujukan kepada warga kerja Unit Pengguna dan Perniagaan, Telekom Malaysia Terengganu terutamanya penyelia Latihan Industri saya iaitu Encik Mohd Adlim Mohammad yang sentiasa memberi tunjuk ajar dan kerjasama semasa saya menjalani Latihan Industri. Tidak lupa juga kepada semua kakitangan di Unit Pengguna dan Perniagaan yang terlibat secara langsung atau tidak langsung khususnya di bahagian Pemasaran Jualan di atas segala sumbangan dan jasa baik serta bimbingan yang diberikan.

Juga ucapan penghargaan ini ditujukan kepada ahli keluarga dan teman seperjuangan atas sokongan dan semangat yang diberikan selama saya menjalani Latihan Industri dan dalam menyiapkan laporan akhir Latihan Industri ini.

Akhir kata, segala jasa baik, segala usaha, sumbangan, dan kerjasama kalian semua tidak ternilai untuk saya membalasnya dan semoga Allah merahmati hidup kalian semua.

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

PRAKATA	iii
PENGHARGAAN	iv
RINGKASAN EKSEKUTIF	ix
BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Maklumat Organisasi	14
1.3 Carta Organisasi	21
1.4 Aktiviti Organisasi	23
1.5 Kekuatan Organisasi	32
1.6 Kemahiran yang dipelajari	36
BAB 2 PENGENALPASTIAN MASALAH	
2.1 Bahagian Pengurusan Secara Am	
2.1.1 Penemuan di Bahagian Pengurusan	42
2.1.2 Mengenal pasti Masalah	44
2.1.3 Rumusan Analisis dan Perbincangan	45
2.1.4 Cadangan Penyelesaian	46
2.1.5 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	48

2.2	Bahagian Pemasaran	
2.2.1	Penemuan di Bahagian Pemasaran	50
2.2.2	Mengenal pasti Masalah	52
2.2.3	Rumusan dan Analisis Perbincangan	55
2.2.4	Cadangan dan Penyelesaian	56
2.2.5	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	58
2.3	Bahagian Pengurusan Operasi	
2.3.1	Penemuan di Bahagian Pengurusan Operasi	60
2.3.2	Mengenal pasti Masalah	63
2.3.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	64
2.3.4	Cadangan Penyelesaian	65
2.3.5	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	68
BAB 3	PENUTUP	70
RUJUKAN		74
LAMPIRAN		

SENARAI JADUAL

Jadual 1	Jadual Statistik Anggota C&B Terengganu	21
----------	---	----

SENARAI RAJAH

Rajah 1.1	Struktur Organisasi Syarikat Telekom Malaysia	9
Rajah 1.2	Maklumat Organisasi Unit Pengguna & Perniagaan	15
Rajah 1.3	Carta Organisasi Unit Pengguna & Perniagaan	22
Rajah 2.1	Carta Alir Sistem Kerja Penghantaran Surat Promosi	43
Rajah 2.2	Carta Alir Sistem Kerja Permohonan <i>TM-Home Prepaid</i>	51
Rajah 2.3	Carta Alir Sistem Kerja Aduan Bantahan Meter	62

RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan Industri mempunyai objektif untuk mendedahkan pelatih tentang keadaan persekitaran sebenar alam pekerjaan dalam sesebuah organisasi. Penyediaan laporan Latihan Industri ini telah dihasilkan dengan menggabungkan teori-teori pembelajaran dan pengalaman sebenar semasa menjalani Latihan Industri di Unit Pengguna dan Perniagaan, Telekom Malaysia Terengganu.

Laporan ini mengandungi tiga bab penting. Bab pertama adalah berkenaan dengan latar belakang organisasi yang merangkumi pengenalan kepada organisasi, sejarah ringkas, tumpuan pasaran, pemilikan, maklumat organisasi, carta organisasi, aktiviti organisasi, kekuatan organisasi dan kemahiran yang telah dipelajari.

Seterusnya bab dua pula merangkumi mengenalpastian masalah. Pelatih hendaklah mengesan sistem yang sedia ada, mengenalpastian masalah dan cadangan penyelesaian. Segala permasalahan yang dianalisis adalah terdiri daripada bahagian pengurusan secara am, pemasaran dan pengurusan operasi.

Dalam bahagian pengurusan secara am, didapati kekurangan dan permasalahan yang wujud adalah ketika penghantaran surat promosi kepada pelanggan Telekom Malaysia di mana masih menggunakan mesin franki ketika perletakan setem. Di sini wujud pembaziran masa dan tenaga pekerja di organisasi itu sendiri. Cadangan penyelesaian yang dicadangkan adalah penggunaan "Bayaran Pos Jelas" yang boleh menjimatkan masa dan tenaga pekerja.

Dalam bahagian pemasaran pula, didapati wujud kekurangan dan permasalahan dalam permohonan baru bagi produk perkhidmatan *TM-HOME PREPAID*. Pelanggan yang memohon perkhidmatan ini tidak boleh menggunakan perkhidmatan dalam masa yang dijanjikan. Ini adalah berpunca daripada kelewatan borang diproses dan ketidaksempurnaan dalam pemasangan. Cadangan penyelesaian yang dicadangkan adalah