

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD KEDAH/PERLIS
KEDAH

OLEH

NORANIZA BINTI HASSAN
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

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD KEDAH/ PERLIS,
ALOR STAR, KEDAH.**

Oleh

**NORANIZA BINTI HASSAN
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

1100039357

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya **Noraniza Binti Hassan, UK 7138**, 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 terikat dengan isi kandungan laporan tersebut

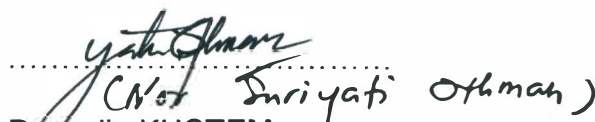
Tandatangan,



Nama: Noraniza Binti Hassan

Tarikh: 14 Oktober 2004

Di sahkan oleh :



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

PENGHARGAAN

Syukur kehadiran Ilahi kerana dengan IzinNya dapatlah saya menamatkan latihan industri di Telekom Malaysia Berhad Kedah/ Perlis, Alor Star, Kedah di Bahagian *Consumer & Business Sales* (C&B) ini dengan jayanya. Saya juga turut bersyukur kerana dengan izinNya dapat juga saya menyiapkan laporan ini.

Setinggi-tinggi jutaan terima kasih saya ucapkan kepada pihak pengurusan Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) kerana membenarkan saya menjalani latihan industri ini. Tidak lupa juga buat penyelaras latihan industri, Encik Rusdi bin Abdullah, penyelia praktikal, Cik Nor Suriyati Othman, pensyarah-pensyarah serta semua kakitangan KUSTEM kerana banyak membantu saya sebelum serta semasa menjalani latihan industri ini.

Saya juga merakamkan penghargaan kepada staf-staf C&B yang telah banyak memberikan bimbingan serta tunjuk ajar kepada saya semasa menjalani latihan industri di syarikat ini terutamanya Pn. Noridah Bachik iaitu Pengurus Pengurusan Pelanggan yang telah banyak memberikan panduan yang berguna kepada saya tentang fungsi-fungsi dan tugas-tugas yang dilakukan di bahagian ini. Tidak lupa juga ucapan terima kasih ditujukan kepada En. Rashidi Abd Rahman, Eksekutif Pengurusan Pelanggan yang telah banyak membantu saya dalam menghadapi sebarang masalah. Terima kasih juga saya ucapkan

kepada ibu bapa, ahli keluarga serta teman-teman kerana banyak memberi nasihat dan dorongan sepanjang saya menjalani latihan ini.

Sekian, Terima Kasih.

PRAKATA

Program Latihan Industri ini merupakan salah satu syarat wajib bagi kesemua pelajar program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) untuk memenuhi enam jam kredit dalam semester lima. Para pelajar digalakkan mencari sendiri tempat latihan industri. Bagi memenuhi syarat tersebut, saya telah memilih untuk menjalani latihan industri di sebuah syarikat yang terletak di Alor Star, Kedah iaitu Telekom Malaysia Berhad Kedah/ Perlis bermula pada 22hb. Mac 2004 hingga 12hb. Jun 2004 iaitu selama 12 minggu.

Latihan industri ini bertujuan untuk memberi gambaran yang sebenar dan pendedahan awal kepada para pelajar tentang alam pekerjaan yang akan mereka lalui selepas tamat pengajian di KUSTEM. Ilmu atau teori yang dipelajari di KUSTEM perlu difahami konsepnya kerana apabila memasuki alam pekerjaan yang sebenar, ilmu tersebut dapat diaplikasikan dengan efektif dan efisien.

Pengurusan ilmu yang mendalam dalam bidang pengkhususan adalah sangat penting disamping ilmu sampingan bagi bidang-bidang yang lain yang akan melengkapkan lagi seseorang pelajar untuk menjadi tenaga kerja yang profesional. Maka dengan ini adalah amat penting bagi pihak KUSTEM, tenaga pengajar dan pelajar mengetahui permintaan dan kehendak yang digariskan oleh pihak organisasi swasta, berkanun atau kerajaan dalam melahirkan tenaga kerja yang mahir dan berkaliber.

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

Penghargaan	ii
Prakata	iv
Senarai rajah	viii
Ringkasan Eksekutif	ix

BAB 1: LATARBELAKANG ORGANISASI/ SYARIKAT

1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Latarbelakang Telekom Malaysia Berhad	1
1.1.2 Menara Telekom Alor Star	3
1.1.2.1 Lokasi	3
1.1.2.2 Kemudahan	3
1.1.3 Sejarah Telekom Malaysia	4
1.1.4 Misi Korporat	7
1.1.5 Visi Korporat	7
1.1.6 Logo Telekom Malaysia Berhad	8
1.1.7 Simbol	8
1.1.8 Nama Korporat	9
1.1.9 Warna Korporat	10
1.1.10 Wawasan Telekomunikasi 2005	10
1.1.11 Sejarah sistem rangkaian Telekom Malaysia	10
1.2 Pesaing utama	13
1.3 Kekuatan organisasi	14
1.4 Maklumat organisasi	15
1.4.1 Nama syarikat	16
1.4.2 Ibu Pejabat	16
1.4.3 Setiausaha	16
1.4.4 Setiausaha syarikat	16
1.4.5 Juruaudit	17
1.4.6 Pendaftar saham	17
1.4.7 Pejabat pendaftaran	17

1.5	Bahagian/ unit-unit yang terdapat dalam Telekom Malaysi Berhad Kedah/Perlis	17
1.6	Carta Organisasi Consumer & Business Sales Kedah/ Perlis	19
1.7	Carta Organisasi Consumer & Business Sales Kedah/ Perlis- Unit Customer Management	23
1.8	Fungsi Unit Customer Management	24
1.9	Aktiviti Organisasi	24
1.10	Jenis-jenis produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Telekom	25
1.11	Kemahiran yang dipelajari	32

BAB 2: PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.1	Pengenalan	34
2.2	Mengesan sistem yang sedia ada- Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	34
2.2.1	Sistem pengambilan pekerja baru yang sedia ada	37
2.2.2	Pengenalpastian masalah	38
2.2.3	Punca masalah	38
2.2.4	Implikasi/ kesan kepada masalah	39
2.2.5	Cadangan penyelesaian	39
2.2.6	Kesan kepada penyelesaian	40
2.2.7	Sistem pengambilan pekerja baru yang dicadangkan	41
2.3	Mengesan sistem yang sedia ada- Bahagian Pemasaran	42
2.3.1	Sistem permohonan TM Home Prepaid yang sedia ada	44
2.3.2	Mengenalpasti masalah	45
2.3.3	Punca masalah	45
2.3.4	Implikasi/ Kesan kepada masalah	46
2.3.5	Cadangan penyelesaian	46
2.3.6	Kesan kepada penyelesaian	47

2.3.7 Sistem permohonan TM Home Prepaid yang dicadangkan	48
2.4 Mengesan sistem yang sedia ada- Bahagian Pengurusan Kredit	49
2.4.1 Sistem Kutipan Baki Tunggakan Pelanggan yang sedia ada	51
2.4.2 Pengenalpastian masalah	52
2.4.3 Punca masalah	52
2.4.4 Implikasi/ kesan kepada masalah	52
2.4.5 Cadangan penyelesaian	53
2.4.6 Kesan kepada penyelesaian	54
2.4.7 Sistem Kutipan Baki Tunggakan Pelanggan yang dicadangkan	55
BAB 3: PENUTUP	
3.1 Rumusan	56
RUJUKAN	57
LAMPIRAN	58

SENARAI RAJAH

MUKA SURAT

Rajah 1.1: Carta organisasi Consumer & Business Sales Kedah/ Perlis	19
Rajah 1.2: Carta organisasi Consumer & Business Sales Kedah/ Perlis- Unit Customer Management	23
Rajah 1.3: Carta Alir Sistem pengambilan pekerja baru yang sedia ada	37
Rajah 1.4: Carta Alir Sistem pengambilan pekerja baru yang dicadangkan	41
Rajah 1.5: Carta Alir Sistem permohonan TM Home Prepaid yang sedia ada	44
Rajah 1.6: Carta Alir Sistem permohonan TM Home Prepaid yang dicadangkan	48
Rajah 1.7: Carta Alir Sistem Kutipan Baki Tunggakan Pelanggan yang sedia ada	51
Rajah 1.8: Carta Alir Sistem Kutipan Baki Tunggakan Pelanggan yang dicadangkan	55

RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan industri ini bertujuan untuk mendedahkan pelajar kepada pengalaman dan kemahiran profesional sebagai seorang ahli pemasaran yang cekap dan bertanggungjawab sejajar dengan visi Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia. Objektif laporan ini ialah untuk membolehkan siswa menimba pengalaman dalam aspek pekerjaan di sesebuah industri bagi mendapatkan kemahiran asas professional dalam jangkamasa yang telah ditetapkan oleh pihak universiti. Laporan ini menekankan mengenai masalah-masalah yang timbul dari penggunaan sistem sedia ada bagi Telekom Malaysia Berhad Kedah/Perlis. Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengetahui punca sebenar masalah yang telah wujud dalam syarikat ini. Beberapa sistem atau kaedah telah digunakan untuk menjalankan kajian tentang sistem sedia ada dan masalah yang timbul di syarikat ini. Antaranya ialah mengumpul data, menyusun, mengolah dan merekodkan data. Tidak semua hasil ataupun keputusan daripada kajian ini berkesan dan boleh digunakan. Diharapkan ianya akan menjadi panduan kepada syarikat ini untuk membangunkan atau memantapkan lagi prestasi syarikat. Terdapat dua bab penting di dalam laporan ini. Bab yang pertama menerangkan tentang latar belakang organisasi serta kemahiran yang ingin di pelajari oleh pelatih semasa membuat latihan industri. Bab dua pula, menerangkan pengenalan masalah, punca dan penyelesaian masalah, kesan masalah, dan kesan terhadap penyelesaian yang telah di berikan. Selain itu, bab ini juga merangkumi sistem sedia ada yang telah diguna pakai di tempat latihan industri. Oleh yang demikian, pelatih berharap penemuan beberapa masalah atau kelemahan yang ada dalam organisasi terbabit serta cadangan penyelesaian akan menjadi panduan kepada pihak organisasi dalam usaha meningkatkan dan membaikpulih perkhidmatan atau pencapaian organisasi. Pelatih berharap laporan ini sedikit sebanyak mampu memberi panduan kepada mana-mana pihak yang terlibat.