

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD
CAWANGAN KUALA TERENGGANU

OLEH

WAN NOR AFIFI BINTI W HUSSIN
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)

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

2005

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

OLEH

**WAN NOR AFIFI BINTI W HUSSIN
Sarjana Muda Pengurusan
(Pemasaran)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

2005

1100045062

Appendix E

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya **Wan Nor Afifi Binti W Hussin**, 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 semamata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Kustem tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



Nama : Wan Nor Afifi Binti W Hussin
Tarikh : 21 November 2005

Disahkan Oleh:



Pn. Marhana Binti Anuar
Penyelia KUSTEM
b/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
KUSTEM

PRAKATA

Latihan Industri merupakan satu program yang bertujuan untuk mendedahkan pelajar ke alam pekerjaan yang sebenar, memberi pengalaman dan membolehkan pelajar mengaitkan teori-teori praktikal atau sebaliknya. Latihan Industri juga membolehkan para pelajar mematuhi disiplin dan mengamalkan peraturan-peraturan dalam pejabat dan keselamatan semasa menjalani latihan tersebut. Latihan ini juga dapat menanamkan sikap amanah dan bertanggungjawab dalam diri pelajar-pelajar semasa melakukan tugas yang telah diberikan oleh pensyarah atau majikan kepada pelajar.

Laporan ini dihasilkan daripada praktikal yang dibuat di Syarikat Telekom Malaysia Berhad (TMB) selama tiga bulan bermula 20 Mac 2005 hingga 11 Jun 2005. Latihan ini adalah salah satu daripada syarat yang perlu dipatuhi oleh pelajar KUSTEM untuk meneruskan pembelajaran bagi mendapatkan Ijazah. Segala maklumat yang telah dipelajari dan segala yang berkaitan dengan aspek-aspek pengurusan dan pemasaran dimasukkan juga sebagai rujukan bagi kegunaan di alam pekerjaan sebenar yang akan datang.

Walaupun bagaimanapun, Latihan Industri ini merupakan satu program yang berkesan dan patut diteruskan demi melahirkan pelajar-pelajar yang berpengetahuan dan berpengalaman sebelum mereka melangkah ke alam pekerjaan yang sebenarnya pada masa akan datang.

PENGHARGAAN

Dengan memuji Allah s.w.t penuh syahdu, sesungguhnya anugerah kumiaanMu itu terlalu limpah, melampaui bilangan bintang-bintang di langit, juga timbunan dataran pasir pantai. Allah Maha Pemurah, Maha Penyayang dan Maha Mengasihi yang menganugerahkan segala-galanya. Syukur alhamdulillah.

Ramai yang terlibat dalam menyiapkan laporan ini yang sememangnya wajar diberi penghormatan, bermurah hati memberi maklumat dan membantu menyelesaikan masalah di saat-saat dugaan mendatang. Saya ucapkan jutaan terima kasih. Tidak lupa juga buat insan-insan tersayang, ummi dan abah saya iaitu Nik Zainab Binti Raja Mamat dan Wan Hussin Bin Wan Yusof serta kakak dan adik-adik saya yang telah banyak memberi perangsang dan dorongan kepada saya.

Buku laporan ini disediakan dengan bersungguh-sungguh. Pelbagai kaedah yang telah digunakan dari pemerhatian cara kerja sehinggalah kepada praktikal. Namun, sedikit sebanyak ada tambahan daripada buku-buku rujukan dan melalui internet (laman web) untuk memperkayakan pemahaman saya dalam hal-hal berkaitan dengan TM yang berasaskan telekomunikasi.

Dengan terhasilnya laporan ini, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi terima kasih kepada semua pensyarah Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) di KUSTEM terutamanya En. Rusdi dan Pn. Marhana yang telah banyak memberikan ilmu kepada saya untuk membolehkan saya keluar menjalani Latihan Industri. Tidak lupa juga kepada penyelia saya di Telekom Malaysia Berhad iaitu En. Abdullah Salleh yang juga banyak membantu saya sepanjang saya berada di syarikat ini. Kepada semua pekerja TM iaitu Pn. Rosnah Abd Hamid, Pn. Noraini Ismail, Pn. Marzidatul Akmal Muda, En. Azhar Che Ahmad, En. Wan Salim Wan Mamat, En. Wan Jalil Wan Hassan, En. Romzi Sulaiman, En. Wan Mohd Khairi Abdullah serta semua kakitangan TM yang lain, saya amat menghargai kebaikan dan bantuan yang telah diberikan.

ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
PRAKATA	lii
PENGHARGAAN	iv
SENARAI RAJAH	Viii
SENARAI JADUAL	ix
RINGKASAN EKSEKUTIF	x
Bab 1 : LATAR BELAKANG ORGANISASI	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Logo TM	4
1.3 Visi dan Misi	7
1.4 Maklumat Organisasi	8
1.5 Carta Organisasi	9
1.6 Aktiviti Organisasi	12
1.7 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	13
1.8 Perkhidmatan dan Pakej Yang Disediakan Oleh TM	14
1.9 Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman	
Bab 2 : SISTEM-SISTEM YANG DIKENALPASTI	
2.0 Pengenalan	46
2.1 SISTEM YANG DIKENALPASTI DI BAHAGIAN PEMASARAN	
2.1.1 Objektif sistem pemasaran Pakej TATC	51
2.1.2 Pengenalpastian masalah dalam sistem	51
2.1.3 Punca masalah dalam sistem	52
2.1.4 Implikasi terhadap permasalahan	53
2.1.5 Cadangan penyelesaian	53

PERKARA	MUKA SURAT
2.2 SISTEM SEDIA ADA DI BAHAGIAN PERLINDUNGAN DAN PENJAGAAN PELANGGAN	54
2.2.1 Objektif sistem penamatan talian <i>fixed sms</i>	57
2.2.2 Pengenalpastian masalah dalam sistem	57
2.2.3 Punca masalah dalam sistem	58
2.2.4 Implikasi terhadap permasalahan	58
2.2.5 Cadangan penyelesaian	59
2.3 SISTEM SEDIA ADA DI BAHAGIAN PERKHIDMATAN PELANGGAN	60
2.3.1 Objektif sistem perkhidmatan <i>TM Home Prepaid</i>	63
2.3.2 Pengenalpastian masalah dalam sistem	63
2.3.3 Punca masalah dalam sistem	64
2.3.4 Implikasi terhadap permasalahan	64
2.3.5 Cadangan penyelesaian	65
Bab 3 : PENUTUP	66
RUJUKAN	68
LAMPIRAN	69

SENARAI RAJAH

PERKARA	MUKA SURAT
Gambarajah 1.2.1	4
Gambarajah 1.2.2	5
Gambarajah 1.5.1	9
Gambarajah 1.5.2	10
Gambarajah 1.5.3	11
Gambarajah 2.1	50
Gambarajah 2.2	56
Gambarajah 2.3	62

SENARAI JADUAL

PERKARA	MUKA SURAT
Jadual 1.8.3.1	18
Jadual 1.8.4.1	21
Jadual 1.8.4.2	21
Jadual 1.8.4.3	22

RINGKASAN EKSEKUTIF

Telekom Malaysia Berhad adalah sebuah badan korporat yang ditubuhkan di Malaysia setelah diswastakan. Sebelum diswastakan ia dikenali sebagai Jabatan Telekom Malaysia (JTM). Pada 1 Januari 1987, JTM ditukar kepada Telekom Malaysia Berhad (TMB). Tujuannya ialah untuk mengurangkan beban perbelanjaan kerajaan dan mempertingkatkan pembangunan negara dari segi ekonomi dan sosial. Talian telefon yang pertama di Malaysia bermula di negeri Perak dalam tahun 1876 iaitu di antara Pejabat Inggeris di Kuala Lumpur dengan Pejabat Penolong Residen di Taiping, Perak. Dalam tahun 1962, negara kita telah menerima kemudahan sistem sambung jauh terus dial (STD).

Semasa pelatih melapor diri pada 20 Mac 2005 seramai empat orang pelajar Politeknik Kota Bharu sedang menjalani Latihan Industri. Pelatih ditempatkan di Unit *Consumer Sales*. Penyelia industri pelatih ialah Encik Abdullah Salleh iaitu selaku Penolong Pengurus Pemasaran. Pengurus di unit tersebut ialah Encik Yusli Yusuf. Sepanjang tiga bulan berada di syarikat ini, pelatih telah dapat mengenalpasti tiga sistem yang sering digunakan di dalam unit tersebut. Sistem-sistem tersebut ialah sistem pemasaran pakej TATC melalui telefon, sistem penamatan talian *fixed SMS* dan sistem perkhidmatan *TM Home Prepaid*.

Dalam sistem pemasaran pakej TATC, masalah yang sering berlaku ialah kebanyakan pelanggan tidak berminat kerana mereka jarang membuat panggilan ke talian tetap. Mereka sering membuat panggilan ke telefon bimbit. Jika pelanggan mendaftar pakej ini, mereka terpaksa membayar lebih daripada penggunaan yang mereka buat. Walaubagaimanapun, masalah ini dapat diatasi jika pihak TM memperluaskan pakej ini untuk penggunaan ke panggilan tempatan ataupun panggilan ke telefon bimbit. Mungkin ramai pelanggan yang akan mendaftar. Sistem yang kedua pula mengalami masalah yang berpunca daripada pekerja TM sendiri. Masalah utama ialah di bahagian CNO. Mereka tidak dapat menjalankan tugas yang diberikan dengan kadar yang singkat. Namun begitu masalah ini dapat diatasi dengan memantau cara mereka bekerja dengan lebih kerap lagi. Sistem yang terakhir iaitu sistem perkhidmatan *TM Home Prepaid*. Masalah dalam sistem ini ialah peringatan untuk menambah nilai tidak dapat disampaikan dengan sempurna kerana kebanyakan pelanggan tiada di rumah semasa dihubungi. Hal ini kerana mereka sedang bekerja sewaktu dihubungi. Walaubagaimanapun, masalah ini dapat diatasi dengan menghantar surat dan notis terlebih dahulu kepada mereka.

Secara keseluruhannya, diharapkan dengan adanya idea-idea dan cadangan-cadangan yang telah dikemukakan oleh pelatih, ia dapat membantu syarikat dalam menyelesaikan masalah dan melicinkan lagi proses-proses dalam syarikat.