

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD
MELAKA

OLEH

ROZANA BINTI INDRA CEASAR
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 ini adalah suatu laporan akademik yang hanya mengandungi pandangan dan pendapat pelajar yang berasaskan kepada teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani latihan industri samamata-mata Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI TELEKOM MALAYSIA BERHAD MELAKA

Oleh

ROZANA BINTI INDRA CEASAR
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

1100045045

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya Rozana binti Indra Ceasar, UK7719, 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: Rozana binti Indra Ceasar

Tarikh: 27 NOVEMBER 2005

Di sahkan oleh :


.....

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

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)
Mengabang Telipet
21030 Kuala Terengganu,

Cica Nor Suriyati Othman

DEDIKASI

Teristimewa buat keluarga tercinta, sokongan dan pengorbanan kalian amat dihargai...

Buat pensyarah yang dihormati, Cik Nor Suriyati binti Othman yang telah banyak memberi panduan dan tunjuk ajar sepanjang menjayakan Latihan Industri ini serta teman-teman seperjuangan yang telah banyak membantu...

Tidak lupa juga kepada semua tenaga kerja di Telekom Malaysia Berhad (TM), khususnya di Major Business Sales (MBS) yang terlibat secara langsung atau tidak langsung...

Jasa dan pertolongan kalian akan sentiasa dihargai dan diucapkan jutaan terima kasih...

PRAKATA

Program Latihan Industri adalah salah satu syarat yang diwajibkan oleh pihak Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, KUSTEM kepada semua pelajar Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) sebelum mereka bergraduat. Pelajar adalah tertakluk kepada semua peraturan program Latihan Industri, KUSTEM. Latihan Industri ini telah dijalankan selama dua belas minggu.

Tujuan utama latihan industri ini adalah untuk memberi pendedahan serta pengenalan kepada para pelajar mengenai pelbagai aspek di dalam bidang pemasaran serta peranannya dalam masyarakat sejagat pada hari ini. Selain daripada itu, ia dapat mempertingkatkan serta memperkembangkan ilmu pengetahuan para pelajar kepada struktur organisasi jabatan atau firma tempat latihan. Pelajar juga dapat mengenali peranan jawatan tertentu di dalam organisasi serta suasana pekerjaan yang lebih mencabar pada hari ini khususnya.

Objektif-objektif asas bagi latihan industri ini adalah seperti berikut :

- a. Membolehkan pelajar melihat dan mengambil bahagian secara amali selain daripada teori yang dipelajari di dalam bilik-bilik kuliah. Ini akan memberi mereka peluang yang lebih awal untuk mengguna dan mempraktikkan pengetahuan serta pertimbangan mereka sendiri didalam melaksanakan tugas.

- b. Membolehkan pelajar mengetahui melalui penglibatan secara langsung didalam berbagai aspek seperti konsep perancangan, pentadbiran, pengawalan operasi dan membuat keputusan.
- c. Mendedahkan pelajar bagi meluaskan pergaulan dan interaksi dengan masyarakat luar di sektor industri.
- d. Latihan Industri ini juga membantu pelajar menilai kebolehan diri didalam pekerjaan sebagai persediaan menghadapi alam pekerjaan sebenar selepas menamatkan pengajian.

Akhir sekali, latihan industri ini juga dapat memberi maklumbalas secara langsung kepada pihak KUSTEM bagi mengenalpasti kehendak industri yang terkini dan mengatasi kelemahan pelajar yang masih boleh diperbaiki oleh pihak KUSTEM untuk memantapkan lagi kokurikulumnya. Dengan itu, KUSTEM akan dapat mengeluarkan graduan-graduan Pemasaran yang lebih berkemampuan untuk memenuhi permintaan tenaga kerja di dalam bidang ini pada masa hadapan.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, pertama sekali bersyukur yang tidak terhingga ke hadrat Illahi kerana dengan limpah kurnia dan inayahNya dapat saya menamatkan latihan industri ini dengan jayanya. Jutaan terima kasih ditujukan khas kepada penyelia latihan industri saya, Cik Nor Suriyati binti Othman diatas segala tunjuk ajar, lawatan dan teguran yang membina dalam menyempurnakan tugas ini.

Setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada pihak Telekom Malaysia Berhad yang telah memberi peluang kepada saya menjalani latihan industri ini. Tidak lupa juga kepada En. Amir Fikrey bin Alwi selaku penyelia latihan industri dan semua tenaga kerja khususnya di *Major Business Sales* diatas segala pertolongan dan kerjasama yang diberikan sepanjang menjalani latihan industri.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada ibu bapa dan ahli keluarga yang telah banyak berkorban dan memberi dorongan serta semangat, teman-teman seperjuangan yang telah memberi idea dan pandangan yang bernas dan kepada semua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung sepanjang latihan industri ini. Segala kerjasama dan pertolongan yang kalian berikan amat dihargai.

ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
Dedikasi	ii
Prakata	iii
Penghargaan	v
Senarai Gambarajah	vi
Senarai Carta Alir	vii
Ringkasan Eksekutif	viii
 BAB 1 : LATARBELAKANG ORGANISASI / SYARIKAT	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latarbelakang Telekom Malaysia Berhad (TMB)	1
1.1.1 Sejarah Telekom Malaysia Berhad	3
1.1.2 Objektif Operasi Telekom Malaysia Berhad	4
1.1.3 <i>Re-branding</i>	5
1.1.4 Misi TM	7
1.1.5 Visi TM	8
1.1.6 Strategi Pengurusan	9
1.1.7 Logo TM	9
1.2 Latarbelakang Major Business Sales (MBS) Melaka	11
1.2.1 Sejarah Penubuhan MBS Melaka	11
1.2.2 Wawasan MBS Melaka	12

1.2.3	Misi MBS Melaka	13
1.2.4	Polisi Kualiti MBS Melaka	13
1.2.5	Carta Organisasi MBS (sebelum VSS)	15
1.2.6	Carta Organisasi MBS (selepas VSS)	16
1.2.7	Peranan Unit-Unit MBS Melaka	17
1.2.8	Pelanggan-Pelanggan MBS	18
1.3	Produk dan Perkhidmatan	19
1.3.1	Perkhidmatan TM Digital	19
1.4	Laporan Kerja / Aktiviti	23
1.4.1	Menyiapkan dan Mengemaskini Laporan	23
1.4.2	<i>Tele-marketing</i>	24
1.4.3	Mempelajari Sistem CASS	26
1.4.4	Mempelajari Sistem BRAINS	32
1.4.5	Mempelajari Sistem SFA	38
1.5	Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	38

BAB 2 : MENGESAN SISTEM SEDIA ADA DAN CADANGAN

PENYELESAIAN

2.0	Pengenalan	40
2.1	Mengesan Sistem Sedia ada di Jabatan Pemasaran	40
2.1.1	Sistem Penjualan CENTREX	40
2.1.2	Mengenalpasti Masalah	43
2.1.3	Cadangan Penyelesaian	44

2.2 Mengesan Sistem Sedia ada di Jabatan BRD	49
2.2.1 Sistem SMART	49
2.2.2 Mengenalpasti Masalah	51
2.2.3 Cadangan Penyelesaian	51
2.3 Mengesan Sistem Sedia ada di Jabatan Pemasaran (Eksekutif Akaun)	55
2.3.1 Sistem Penutupan Jualan	55
2.3.2 Mengenalpasti Masalah	57
2.3.3 Cadangan Penyelesaian	57
 BAB 3 : PENUTUP	 61

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI GAMBARAJAH

PERKARA	MUKA SURAT
Rajah 1.1 : Misi TM	7
Rajah 1.2 : Visi TM	8
Rajah 1.3 : Logo TM sebelum <i>re-branding</i>	9
Rajah 1.4 : Logo TM selepas <i>re-branding</i>	10
Rajah 1.5 : Wawasan MBS Melaka	12
Rajah 1.6 : Misi MBS Melaka	13
Rajah 1.7 : Carta Organisasi MBS Melaka sebelum VSS	15
Rajah 1.8 : Carta Organisasi MBS Melaka selepas VSS	16
Rajah 1.9 : Pelanggan-pelanggan MBS mengikut segmen dan hasil	19
Rajah 1.10 : Menu utama sistem CASS	27
Rajah 1.11 : Menu pertanyaan MSOS	28
Rajah 1.12 : Menu utama pertanyaan inventori	30
Rajah 1.13 : Menu pertanyaan nombor telefon / litar	31
Rajah 1.14 : BRAINS <i>log on</i>	33
Rajah 1.15 : Sistem BRAINS	34
Rajah 1.16 : Menu utama sistem BRAINS	35
Rajah 1.17 : Menu pilihan akaun	36

SENARAI CARTA ALIR

PERKARA	MUKA SURAT
Carta Alir 1.1 : Sistem Penjualan CENTREX	42
Carta Alir 1.2 : Carta cadangan bagi Sistem Penjualan CENTREX	46
Carta Alir 1.3 : Sistem SMART	50
Carta Alir 1.4 : Carta cadangan bagi Sistem SMART	53
Carta Alir 1.5 : Sistem Penutupan Jualan	56
Carta Alir 1.6 : Carta cadangan bagi Sistem Penutupan Jualan	59

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sepanjang berada di *Major Business Sales (MBS)*, Telekom Malaysia Berhad, pelatih berjaya memupuk diri agar dapat berdikari, bergaul dengan semua kakitangan, berdisiplin dan bertanggungjawab dalam melakukan tugas yang diberikan. Latihan Industri ini telah banyak membantu mendedahkan pelatih kepada situasi pekerjaan sebenar disamping memberi banyak pengalaman yang bermanfaat kepada pelatih. Melalui latihan ini juga pelatih telah dapat melihat perkaitan yang rapat diantara teori yang dipelajari dan tugas yang dilaksanakan. Melalui Latihan Industri juga, pelatih menyedari betapa pentingnya proses pembelajaran yang berterusan walaupun berada di alam pekerjaan. Setiap masalah yang timbul perlu difahami dan dipelajari terlebih dahulu sebelum mengambil tindakan untuk menyelesaikannya. Latihan ini juga dapat menyediakan mahasiswa yang professional dan matang dalam menjalankan sesuatu tugas serta berupaya menangani pelbagai masalah apabila memasuki alam pekerjaan kelak. Selain itu, Latihan Industri ini juga dapat melatih mahasiswa untuk memahami etika kerja, cara bekerja dan corak pergaulan diantara kakitangan di tempat kerja. Sepanjang menjalani latihan industri ini, pelatih telah berpeluang mengetahui tiga sistem sedia ada yang terdapat di Jabatan *Major Business Sales* dan Pembangunan Penyelidikan Perniagaan iaitu Sistem Penjualan CENTREX, Sistem SMART dan Sistem Penutupan Jualan. Pelatih dikehendaki mengenalpasti masalah-masalah yang terdapat didalam sistem tersebut disamping memberi cadangan yang dapat membantu meningkatkan kualiti sistem yang digunakan bagi menjamin kualiti perkhidmatan bersesuaian dengan matlamat TM sebagai mengorak langkah menjadi sebuah syarikat telekomunikasi bertaraf antarabangsa. Dengan itu, pelatih telah mengambil peluang yang ada ini bagi melihat, memahami serta melaksanakan tugas-tugas yang diserahkan sepanjang menjalani Latihan Industri di MBS, Telekom Malaysia Berhad.