LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI TELEKOM MALAYSIA BERHAD CAWANGAN RAUB, PAHANG

Oleh

JULI ROYANI BINTI AHMAD
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

651

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1100044993

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia ★ Perpustakaan

LI 17 FPE 4 2005

1100044993
Laporan akhir latihan industri di Telekom Malaysia Berhad (Raub) / Juli Royani Ahmad.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100044993		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

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 semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI TELEKOM MALAYSIA BERHAD CAWANGAN RAUB, PAHANG

Oleh :

JULI ROYANI BINTI AHMAD
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

1100044993

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya Juli Royani Binti Ahmad, no. matrik UK9045

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: Juli Royani Binti Ahmad

Tarikh: 24 hb. November 2005

Di sahkan 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, pertama sekali bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah dan kurniaNya saya dapat menyiapkan tugasan ini dengan jayanya. Saya berbesar hati ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Cik Zuha Rosufila Abu Hassan selaku penyelia Latihan Industri saya di atas lawatan, segala tunjuk ajar dan teguran yang membina dalam menyiapkan tugasan ini.

Saya juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada organisasi yang telah menerima dan membenarkan saya untuk menimba pengalaman yang tidak ternilai terutamanya sekali kepada Puan Rosimah Binti Abd Rahim yang banyak membantu saya dalam mengenal pasti masalah . Selain itu, ribuan terima kasih saya ucapkan kepada kakitangan di bahagian Jualan Langsung dan teknikal TM Bhd cawangan Raub , Pahang. Terutama sekali kepada En. Mat Duan Bin Noordin dan Puan Sa'idah Binti Saat dan semua kakitangan yang telah memberi banyak memberi tunjuk ajar, teguran, nasihat dan memberi bimbingan sepanjang saya berada di Unit Jualan Langsung ini.

Saya juga ingin menyampaikan berbanyak-banyak terima kasih kepada rakan-rakan yang sedikit sebanyak memberi kerjasama dan juga dorongan yang dapat memperlengkapkan lagi hasil kerja ini. Tidak lupa juga ucapan terima kasih saya yang tidak terhingga buat kedua-dua ibu bapa saya yang sentiasa memberi dorongan, memahami serta memberi sokongan yang padu kepada saya dalam

menjalani latihan industri ini. Seterusnya kepada semua yang terlibat menyiapkan tugasan ini, Hanya tuhan sahaja yang dapat membalas jasa kalian.

Akhir kata, sekali lagi saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam usaha menghasilkan buku laporan industri ini. sagala jasa baik kalian akan mendapat balasan dan dirahmati Allah S.W.T hendaknya.

Sekian , Terima kasih

DEDIKASI

Teristimewa buat keluarga tercinta, abah dan emak yang disanjungi dan dikasihi, abang, kakak dan adik-adik yang disayangi, teman-teman seperjuangan serta semua pensyarah Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia yang banyak memberi panduan dan tunjuk ajar dalam menghasilkan buku laporan ini. Tidak lupa juga kepada semua tenaga kerja pihak TM Bhd cawangan Raub, Pahang yang terlibat secara langsung dan tidak langsung.

ISI KANDUNGAN

	MUKA SURAT
Penghargaan	i
Dedikasi	iii
Senarai Jadual	vi
Senarai Gambarajah	vii
Ringkasan Eksekutif	viii
BAB 1	
1.0 Latar Belakang Organisasi	1
1.1 Sejarah Telekom Malaysia Bhd	1
1.2 Maklumat Oragnisasi	10
1.3 Carta Organisasi	11
1.3.1 Bahagian / Unit yang terdapat di TM Bhd Raub	12
1.4 Aktiviti Organisasi	14
1.4.1 Strategi Pengurusan	16
1.4.2 Produk yang ditawarkan jualan langsung	18
1.5 Analisis SWOT	21
1.5.1 Kekuatan (Strengths)	23
1.5.2 Kelemahan (Weaknesses)	24
1.5.3 Peluang (Opportunities)	25
1.5.4 Ancaman (Threats)	25
1.6 Kemahiran yang di pelajari	24

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

BAB 2

2.0 Pengenalpastian Sistem, Masalah, Penyelesaian dan Implikasi 31

2.1 Sistem Pemasangan telefon (TIT) 31

2.1.1 Masalah Sistem Pemasangan Telefon (TIT) 34

2.1.2 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi 36

2.2 Sistem CASS 39

2.2.1 Masalah Sistem CASS 41

2.2.2 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi 42

2.3 Sistem E-Pekerja 45

2.3.1 Masalah E-Pekerja 47

2.3.2 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi 48

BAB 3

Penutup 51

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1 Senarai Pemegang saham TM **6**

Jadual 1.2 Jenis-jenis Produk TM **18**

Jaudal 1.3 Analisis SWOT **22**

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.1 Logo lama TM Bhd	2
Gambarajah 1.2 Logo baru TM Bhd	4
Gambarajah 1.3 Carta Organisasi	11
Gambarajah 1.4 Sistem CASS	25
Gambarajah 2.1 Sistem Pemasangan Telefon (TIT)	30
Gambarajah 2.2 Sistem CASS	36
Gambarajah 2.3 Sistem E – Pekerja	42

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sepanjang berada di bahagian Jualan Langsung, Telekom Malaysia Berhad, penulis berjaya memupuk diri agar dapat berdikari, bergaul dengan semua kakitangan, berdisiplin dan bertanggungjawab dalam melakukan tugasan yang diberikan. Latihan Industri ini telah banyak membantu mendedahkan penulis kepada situasi pekerjaan sebenar. Melalui latihan ini juga penulis telah dapat melihat perkaitan yang rapat di antara teori yang dipelajari dan tugas yang dilaksanakan. Di samping itu, latihan ini telah memberi banyak pengalaman yang bermanfaat kepada penulis.

Melalui Latihan Industri juga, penulis dapat menyedari tentang betapa pentingnya proses pembelajaran yang berterusan walaupun berada di alam pekerjaan. Setiap masalah yang timbul difahami dan dipelajari terlebih dahulu sebelum mengambil tindakan untuk menyelesaikannya. Latihan ini juga dapat menyediakan mahasiswa yang bersikap professional dan matang dalam menjalankan sesuatu tugas serta berupaya menangani pelbagai masalah yang timbul apabila memasuki alam pekerjaan di masa hadapan.

Selain itu, Latihan Industri ini juga dapat melatih mahasiswa untuk memahami etika kerja, cara bekerja dan corak pergaulan di antara kakitangan di tempat kerja. Dengan itu, penulis telah mengambil peluang yang ada ini bagi melihat, memahami serta melaksanakan tugas-tugas yang diserahkan sepanjang menjalani Latihan Industri di Telekom Malaysia Berhad iaitu di cawangan Raub, Pahang..