

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD (TM)
KEDAH / PERLIS

FARRAH ZURINA BINTI ABD. RAZAK
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD (TM)
KEDAH / PERLIS**

Oleh

**FARRAH ZURINA BINTI ABD.RAZAK
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

1100044983

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini, saya Farrah Zurina Binti Abd.Razak, no. matrik UK8470,
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 : Farrah Zurina Binti Abd. Razak

Tarikh : 14 NOVEMBER 2005

Di sahkan Oleh:



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

KUSTEM.

PENGHARGAAN

Bersyukur kehadiran Ilahi kerana dengan Izinnya dapat pelatih menamatkan latihan industri di Telekom Malaysia Berhad (*TM*) Kedah/ Perlis, di Bahagian Consumer & Business Sales (C&B). Pelatih memanjatkan kesyukuran kerana dapat menyiapkan dan melengkapkan laporan latihan industri ini pada tempoh masa yang di tetapkan.

Setinggi-tinggi jutaan terima kasih pelatih ucapkan kepada pihak pengurusan Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) kerana banyak membantu pelatih sebelum dan semasa menjalani latihan industri ini. Tidak lupa juga pensyarah pelatih Tuan Haji Manan Ali selaku penyelia praktikal yang telah banyak memberi tunjuk ajar yang profesional dalam menyiapkan laporan ini, penyelaras latihan industri, Encik Rusdi Bin Abdullah, pensyarah-pensyarah serta kakitangan KUSTEM.

Pelatih juga merakamkan penghargaan kepada penyelia industri iaitu Pn. Noridah Bachik selaku Pengurus Pengurusan Pelanggan dan Pn.Rohayati Ismail selaku Pengurus Jualan Langsung yang bekerjasama dengan memberikan panduan dan tunjuk ajar kepada pelatih tentang fungsi dan tugas di bahagian ini.

Tidak lupa juga kepada staf-staf C&B yang banyak memberikan maklumat serta komitmen dalam merealisasikan ilmu semasa menjalani latihan praktikal.

Segala input yang diperolehi akan di gunakan sebagai rujukan di masa hadapan. Semoga ia memberi sejuta manfaat kepada semua pihak yang terlibat.

Sekian, terima kasih.

SELAYANG PANDANG...

Dengan lafaz Bismillahhiramanirahim... Alhamdulillah segala puji ke atas ALLAH Maha Kuasa yang mencipta segala yang di kehendaki dan pentadbir seluruh alam, selawat serta salam buat junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w, kaum keluarga dan sahabat baginda.....

Jutaan terima kasih kepada bonda dan ayahanda tersayang kerana dengan doa kalian, laporan ini dapat di siapkan sebaik-baiknya.....

Jutaan terima kasih daun keladi kepada teman-teman yang tersayang, terima kasih di atas dorongan yang telah kalian berikan.....

Ucapan buat rakan-rakan seperjuangan, terima kasih di atas pengorbanan yang tidak terhingga dalam menggerakkan tugas bersama.....

Akhir kata, yang baik itu datangnya dari ALLAH s.w.t manakala yang buruk itu datangnya dari kelemahan pelatih sendiri.

Sekian, terima kasih

Wassalam

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. Bagi memenuhi syarat tersebut, pelatih menjalani latihan industri di sebuah syarikat yang terletak di Alor Star, Kedah iaitu Telekom Malaysia Berhad (TM) Kedah/ Perlis bermula pada 21 Mac 2005 hingga 11 Jun 2005 iaitu selama 12 minggu.

Latihan industri ini bertujuan untuk memberi gambaran tentang situasi yang sebenar dan pendedahan awal kepada para pelajar tentang alam pekerjaan yang akan di lalui selepas tamat pengajian di KUSTEM. Ilmu atau teori yang dipelajari di KUSTEM perlu difahami kerana apabila memasuki alam pekerjaan yang sebenar, ilmu tersebut dapat diaplikasikan dengan lebih 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 professional. Pelajar perlulah mengetahui permintaan dan kehendak yang digariskan oleh pihak organisasi swasta, berkanun atau kerajaan dalam melahirkan tenaga kerja yang mahir dan berkaliber seiring dunia perniagaan yang penuh persaingan.

SENARAI ISI KANDUNGAN

Muka Surat

Penghargaan	ii
Senarai Gambarajah	x
Senarai Jadual	xi
Ringkasan Eksekutif	xii

BAB 1

1.0	PENGENALAN ORGANISASI	1
1.1	Latarbelakang Telekom Malaysia Berhad (<i>TM</i>)	1
1.1.1.	Sejarah Telekom Malaysia (<i>TM</i>) Kedah / Perlis	4
1.1.2.	Sejarah Sistem Rangkaian <i>TM</i>	7
1.1.3.	Logo <i>TM</i>	10
1.1.4.	Visi Dan Misi Korporat	13
1.1.5.	Wawasan Telekomunikasi	14
1.1.6.	Kod Etika	15
1.1.7.	Kedai <i>TM</i> Point	16
1.1.8.	Menara Telekom (<i>TM</i>) Alor Star	17
1.1.9.	Tumpuan Pasaran	19
1.1.10.	Pesaing Utama	20

1.2	Maklumat Organisasi	21
1.3	Carta Organisasi	23
	1.3.1 Unit / Jabatan	25
	1.3.2 Tugas Unit Pengurusan Pelanggan	27
1.4	Aktiviti Organisasi	28
	1.4.1 Pakej-Pakej yang Ditawarkan	31
1.5	Analisis SWOT	37
	1.5.1 Kekuatan (Strenghts)	38
	1.5.2 Kelemahan (Weaknesses)	41
	1.5.3 Peluang (Opportunities)	43
	1.5.4 Ancaman (Threats)	45
1.6	Kemahiran yang ingin di pelajari	47

BAB 2

2.0	MENGESAN SISTEM SEDIA ADA, MENGENALPASTI MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN	51
2.1	Sistem Pemrosesan Permohonan Perkhidmatan Talian Tetap	
2.1.1	Sistem Sedia Ada	51
2.1.2	Mengenalpasti Masalah	53
2.1.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	54
2.1.4	Cadangan Penyelesaian	55
2.1.5	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	57
2.2	Sistem Pra Bayar Talian Tetap Kediaman TM Home Prepaid	
2.2.1	Sistem Sedia Ada	58
2.2.2	Mengenalpasti Masalah	61
2.2.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	62
2.2.4	Cadangan Penyelesaian	64
2.2.5	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	67
2.3	Sistem Telemarketing Promosi Talk Around The Clock (TATC)	
2.3.1	Sistem Sedia Ada	68
2.3.2	Mengenalpasti Masalah	70
2.3.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	71
2.3.4	Cadangan Penyelesaian	72
2.3.5	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	74

BAB 3

3.0 PENUTUP

75

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI GAMBARAJAH

Muka Surat

Gambarajah 1.1	Logo Telekom Malaysia	10
Gambarajah 1.2	Kedai TM Point	16
Gambarajah 1.3	Carta Organisasi Jualan dan Pengguna Telekom Malaysia	23
Gambarajah 1.4	Carta Unit Pengurusan Pelanggan	26
Gambarajah 1.5	Aktiviti Promosi	29
Gambarajah 1.6	Barangan Cenderahati	30
Gambarajah 2.1	Carta Alir Sistem Permohonan Direct Exchange Line Sedia Ada	52
Gambarajah 2.2	Carta Alir Sistem Permohonan Direct Exchange Line di Cadangkan	56
Gambarajah 2.3	Carta Alir Sistem Permohonan Baru TM Home Prepaid Sedia Ada	60
Gambarajah 2.4	Carta Alir Sistem Permohonan Baru TM Home Prepaid di Cadangkan	66
Gambarajah 2.5	Carta Alir Sistem Telemarketing Promosi Talk Around The Clock Sedia Ada	69
Gambarajah 2.6	Carta Alir Sistem Telemarketing Promosi Talk Around The Clock di Cadangkan	73

SENARAI JADUAL

Muka Surat

Jadual 1.1	Ringkasan Analisis SWOT	37
Jadual 1.2	Diagram SWOT Analisis bagi <i>TM</i>	46

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. Pelatih telah memilih organisasi *TM* atau Telekom Malaysia Berhad Kedah/Perlis sebagai tempat untuk menjalani Latihan Industri tersebut. *TM* atau dahulunya dikenali sebagai Telekom Malaysia Berhad merupakan sebuah kumpulan maklumat dan komunikasi serantau yang terkemuka yang mampu berdiri seiring dengan pesaingnya melalui pemfokusan kepada pembangunan yang berterusan baik dalam pasaran tempatan mahupun antarabangsa.

Objektif laporan ini ialah bagi membolehkan siswa mendalami beberapa aspek pekerjaan di sesebuah industri bagi mendapatkan kemahiran asas professional dalam jangkamasa yang telah ditetapkan. Pelatih telah di beri tunjuk ajar dan di dedahkan kepada beberapa pendekatan dalam menjalankan tugas yang di berikan. Melalui pemerhatian dan kajian, di kenalpasti terdapat kekurangan yang timbul dalam organisasi yang berkaitan dengan penggunaan sistem sedia ada yang telah diguna pakai oleh pihak pengurusan. 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. Diharapkan ianya akan menjadi panduan kepada syarikat ini dalam membangunkan dan memantapkan lagi prestasi secara keseluruhan.

Terdapat dua bab penting di dalam laporan ini. Bab pertama menerangkan tentang latar belakang organisasi serta kemahiran yang ingin di pelajari oleh pelatih semasa membuat latihan industri. Manakala di dalam bab dua pula, menerangkan mengenai pengenalan masalah, punca dan penyelesaian masalah, kesan masalah, dan kesan terhadap penyelesaian yang telah di cadangkan. Selain itu, bab ini juga merangkumi sistem sedia ada yang telah digunapakai di tempat latihan industri. Oleh yang demikian, pelatih berharap penemuan beberapa masalah atau kelemahan yang terdapat dalam organisasi dan cadangan penyelesaian yang diambil akan menjadi panduan kepada pihak organisasi bagi meningkatkan dan membaikpulih perkhidmatan.