

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD (TM) PAHANG

HARYATI BINTI MANAP © MOHAMED

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD (TM)
PAHANG

OLEH

HARYATI BINTI MANAP @ MOHAMED
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN
KEPADA

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI
MALAYSIA

2006

1100045078

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD (TM)
PAHANG

OLEH

HARYATI BINTI MANAP @ MOHAMED
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN
KEPADA

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI
MALAYSIA

2006

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Haryati binti Manap @ Mohamed 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: Haryati binti Manap @ Mohamed

Tarikh: 08/11/2006

Disahkan oleh:

CERTIFIED TRUE COPY



.....
KHAIRIAH OMAR
Lecturer
Kolej Universiti Sains &
Teknologi Malaysia
(KUSTEM)
Kuala Terengganu.

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

PENGHARGAAN

Assalamualaikum dan salam sejahtera.

Segala puji-pujian bagi Allah, selawat dan salam untuk junjungan kita Nabi Muhammad S. A. W., para keluarga dan sahabatnya.

Saya bersyukur ke hadrat Illahi kerana dengan inayah-Nya serta kudrat-Nya, dapat juga saya menyiapkan laporan akhir latihan industri yang telah diamanahkan ini walaupun pada mulanya berbagai rintangan yang telah dilalui.

Dalam melaksanakan tugas ini, saya telah menggunakan beberapa pendekatan seperti membuat kajian terhadap buku-buku yang berkaitan dengan Telekom Malaysia (TM) seperti majalah bulanan syarikat, Laporan Tahunan dan sebagainya. Selain itu juga, saya telah menggunakan beberapa kaedah yang lain seperti melayari internet, melalui perbincangan dengan rakan-rakan, temu bual dan lain-lain lagi.

Akhir kalam, setinggi-tinggi ucapan terima kasih diucapkan kepada Ketua *Customer Service Management (CSM)* Pahang, Encik Zolkiphli bin Othman, juga kepada Penolong Pengurus *Order Processing & Service Delivery*, Puan Wan Azwani binti Wan Hanafi serta anggota-anggota CSM yang telah bertungkus-lumus membantu dalam memberikan maklumat yang diperlukan dan memberikan komitmen juga kerjasama yang sepenuhnya sepanjang saya menjalani latihan industri di unit ini. Juga tidak dilupakan kepada para

pensyarah, terutamanya Puan Khatijah binti Omar yang telah berusaha membantu serta sentiasa memberi tunjuk ajar dan garis panduan dalam menyiapkan laporan akhir ini.

Tidak dilupakan juga kepada ibu bapa serta keluarga saya yang telah banyak memberi sokongan dari segi moral dan kewangan, rakan-rakan dan juga kepada sesiapa yang terlibat samaada secara langsung atau tidak.

Sekian, terima kasih.

ISI KANDUNGAN

	Halaman
MUKA SURAT TAJUK	i
SURAT PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN	ii
PENGHARGAAN	iii-iv
ISI KANDUNGAN	v-vi
SENARAI RAJAH	vii
RINGKASAN EKSEKUTIF	viii
BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI	
1.1 PENGENALAN.....	1-3
1.2 PENGENALAN <i>CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT (CSM)</i> PAHANG.....	4-7
1.3 CARTA ORGANISASI CSM PAHANG	8
1.4 TM - IDENTITI JENAMA BARU	9-10
1.5 LOGO TM	11
1.6 RASIONAL LOGO BARU TM	12-13
1.7 IKRAR JENAMA	13
1.8 VISI DAN MISI KAMI	
1.8.1 Visi	14
1.8.2 Misi	14
1.9 MOTTO	14
1.10 PIAGAM SYARIKAT	15
1.11 PRINSIP <i>TOTAL CUSTOMER SATISFACTION (TCS)</i>	15
1.12 KOD KE ARAH PENGHAYATAN NILAI-NILAI TERAS TM ...	15-17
1.13 AKTIVITI ORGANISASI	17
1.13.1 Produk/Perkhidmatan TM	17-19
1.14 PERKHIDMATAN TELEFON	19
1.15 PERKHIDMATAN PELANGGAN	20-21
1.16 KEMAHIRAN YANG DIPELAJARI	21-22

BAB 2 ANALISIS SISTEM KERJA, PENGENALPASTIAN MASALAH,
CADANGAN PENYELESAIAN DAN IMPLIKASI

2.1	<i>PURCHASE ORDER AND FUNDS CONTROL SYSTEM (POFC)</i> SISTEM PESANAN PEMBELIAN TEMPATAN	23-26
2.1.1	Pengenalpastian Masalah	26
2.1.2	Cadangan Penyelesaian	27-28
2.1.3	Implikasi	28
2.2	<i>CUSTOMER AUTOMATIC SERVICES SYSTEM (CASS)</i> SISTEM PERKHIDMATAN AUTOMATIK PELANGGAN	29-37
2.2.1	Pengenalpastian Masalah	37
2.2.2	Cadangan Penyelesaian	37-39
2.2.3	Implikasi	39
2.3	SISTEM PROSES PESANAN	40-44
2.3.1	Pengenalpastian Masalah	45
2.3.2	Cadangan Penyelesaian	46
2.3.3	Implikasi	46
BAB 3 PENUTUP		47-49

BIBLIOGRAFI

APENDIKS

SENARAI RAJAH

	Halaman
BAB 1	
Rajah 1.1	Carta Organisasi CSM Pahang9
Rajah 1.2	Logo TM 12
BAB 2	
Rajah 2.1	<i>Purchase Order and Funds Control System (POFC)</i> Sistem Pesanan Pembelian Tempatan..... 25
Rajah 2.2	<i>Customer Automatic Services System (CASS)</i> Sistem Perkhidmatan Automatik Pelanggan.....34
Rajah 2.3	Sistem Proses Pesanan.....44

RINGKASAN EKSEKUTIF

Syarikat Telekom Malaysia Berhad telah diperbadankan pada 12 Oktober 1984 di Malaysia di bawah Akta Syarikat 1965 dan mengambil alih operasi Jabatan Telekom Malaysia (JTM) pada 1 Januari 1987, menjadikannya entiti berkaitan kerajaan pertama yang diswastakan di Malaysia. Telekom Malaysia Berhad (TM) mempunyai beberapa anak syarikat, antaranya ialah Celcom, TM Net Sdn. Bhd. dan lain-lain lagi. TM merupakan pembekal penyelesaian telekomunikasi bersepadu terbesar di Malaysia dan juga merupakan salah satu daripada syarikat telekomunikasi terunggul di Asia yang menyediakan pelbagai perkhidmatan komunikasi di seluruh negara. Daripada telefon talian tetap kepada wayarles, teknologi mudah alih kepada Internet dan jalur lebar, daripada satelit hingga ke telefoni marin, serta rangkaian suara dan data ringkas kepada berkelajuan tinggi serta lain-lain lagi. Pelatih telah ditempatkan di Unit *Customer Service Management (CSM)* Pahang. CSM adalah satu unit baru yang ditubuhkan bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan oleh TM adalah memenuhi kehendak serta kepuasan pelanggan. CSM ditubuhkan pada 1 Julai 2004 dan beroperasi di Wisma Bahir, Jalan Besar, 25000 Kuantan, Pahang. Operasi perkhidmatan bermula pada setiap hari dari Isnin hingga Khamis bermula jam 8.30 pagi hingga 5.30 petang, manakala pada hari Jumaat pula ia berakhir pada jam 5 petang. CSM terdiri dari lima unit kecil bagi menyokong pengurusan unit ini seperti unit *Order Processing & Service Delivery*, *Complaint Resolution*, *Credit Management Unit (CMU)*, *Quality Assurance* dan *Consumer Premise Equipment (CPE)*. Tiga sistem yang dikenalpasti iaitu *Purchase Order and Funds Control System (POFC)* iaitu Sistem Pesanan Pembelian Tempatan, *Customer Automatic Services System (CASS)* iaitu Sistem Perkhidmatan Automatik Pelanggan dan Sistem Proses Pesanan. POFC ialah sistem yang digunakan untuk membeli keperluan-keperluan pejabat seperti kertas, dakwat pencetak dan sebagainya. POFC ialah sistem yang digunakan di unit pentadbiran. CASS adalah sistem yang digunakan untuk mengemaskini maklumat pelanggan. Sistem Proses Pesanan pula merupakan sistem yang memproses pesanan yang diterima daripada pelanggan. Semoga dengan apa yang telah dipelajari dan segala pengalaman yang ditimba di TM akan memberikan pelatih panduan untuk bekerja di masa hadapan.