

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BHD
ALOR SETAR KEDAH

SHAMILA BINTI SHARIF

Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

1100045048



LI 90 FPE 4 2005



1100045048

Laporan akhir latihan industri di Telekom Malaysia Berhad
(TM), Kedah / Shamila Sharif.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100045048		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BHD
ALOR SETAR KEDAH**

OLEH :

SHAMILA BINTI SHARIF

Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

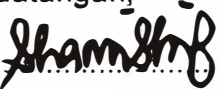
2005

1100045048

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya Shamila Bte. Sharif, UK9121, mengaku bahawa Laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah merupakan hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang telah saya pelajari ketika menjalani Latihan Industri semata-mata . Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (FPE), KUSTEM adalah tidak terikat dengan isi kandungan laporan ini.

Tandatangan,


.....

Nama : Shamila Bte Sharif

Tarikh : **14 NOVEMBER 2006**

Disahkan oleh :


.....

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri,

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi,

KUSTEM

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan izin dan limpahNya dapat juga pelatih menyiapkan laporan dan menamatkan latihan industri ini di Bahagian Jualan dan Pengguna di Telekom Malaysia Berhad cawangan Kedah/Perlis, Alor Setar, Kedah dengan sebaik mungkin.

Jutaan terima kasih kepada pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung membantu pelatih dalam menjayakan latihan industri dan menyiapkan laporan ini. Pertama sekali kepada pihak Pengurusan Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) kerana memberi peluang kepada pelatih untuk menjalani latihan industri ini. Di samping itu, pelatih juga ingin mengucapkan berbanyak terima kasih kepada penyelarasan latihan industri En. Ahmad Rusdi b Abdullah, penyelia latihan industri Tuan Haji Abdul Manan b Ali, pensyarah-pensyarah serta semua kakitangan KUSTEM kerana telah banyak membantu pelatih sebelum dan selepas menjalani latihan industri.

Pelatih juga ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Pengerusi Direct Sales En. Hassan dan pegawai-pegawai iaitu Puan Rohayati Ibrahim dan Puan Noridah Bachik selaku pegawai pelatih Direct Sales. Selain itu juga ucapan terima kasih kepada semua kakitangan di Bahagian Jualan dan Pengguna kerana telah banyak memberikan bimbingan dan tunjuk ajar kepada pelatih semasa menjalani latihan industri di syarikat ini.

Segala nasihat, tunjuk ajar dan ilmu yang dicurahkan tidak akan dilupakan malah dijadikan sebagai panduan untuk pelatih bekerja kelak.

Selain itu juga, terima kasih yang tidak terhingga kepada ibu bapa, ahli keluarga yang banyak membantu dalam pelbagai aspek iaitu dari segi bantuan perbelanjaan serta nasihat selama pelatih meneruskan pengajian di KUSTEM ini, serta teman-teman seperjuangan yang setia dan banyak memberi nasihat, dorongan dan perangsang sepanjang pelatih menjalani latihan industri ini. Segala jasa dan sumbangan yang kalian berikan tidak akan pelatih lupakan. Sekian , terima kasih.

PRAKATA

Program Latihan Industri ini merupakan salah satu syarat wajib bagi kesemua program Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran bagi memenuhi enam jam kredit dalam semester lima. Para pelajar digalakkan untuk mencari tempat latihan industri sendiri. Bagi memenuhi syarat tersebut, pelatih telah memilih syarikat Telekom Malaysia Berhad Kedah/Perlis yang terletak di Alor Setar untuk menjalani latihan industri tersebut. Tempoh latihan industri adalah selama lebih kurang 12 minggu iaitu bermula 21 Mac 2005 hingga 11 Jun 2005.

Latihan industri ini bertujuan untuk memberi gambaran yang sebenar dan pendedahan awal kepada para pelajar tentang alam pekerjaan yang akan mereka lalui selepas tamat pengajian di KUSTEM. Ilmu atau teori yang telah dipelajari akan dipraktikkan secara berkesan di mana ianya akan digunakan secara praktikal dalam situasi kerja yang sebenar. Di samping itu juga, pendedahan kepada alam pekerjaan yang sebenar menjadikan pelatih lebih matang dan berkeyakinan dalam membuat sesuatu keputusan.

Semasa menjalani latihan industri ini, pelatih telah diberi pelbagai tugas dan latihan yang berkaitan dengan kursus yang diambil di KUSTEM. Selain itu juga, pelatih dapat mempelajari teknik-teknik berkomunikasi secara baik dan berkesan terutama dengan pelanggan, pegawai-pegawai atasan, dan kakitangan-kakitangan yang lain. Sememangnya latihan industri ini banyak

memberi manfaat, dan pengalaman yang berguna akan dipraktikkan pada masa akan datang.

SENARAI ISI KANDUNGAN

Senarai Rajah

Ringkasan Eksekutif

BAB 1	LATAR BELAKANG ORGANISASI	Muka surat
1.1	Sejarah Ringkas Organisasi	2
	1.1.2 Logo Syarikat	5
	1.1.3 Penjenamaan Semula dan Logo TM	8
	1.1.4 Kod Etika Perniagaan TM	11
	1.1.5 Matlamat Telekom Malaysia (TM)	13
	1.1.6 Misi dan Visi Syarikat	13
	1.1.7 Objektif Organisasi	14
	1.1.8 Piagam Pelanggan	16
1.2	Maklumat Organisasi	18
	1.2.1 Unit/Jabatan	21
	1.2.2 Maklumat Bahagian Jualan dan Pengguna	22
1.3	Fungsi Unit Jualan Langsung	26
1.4	Aktiviti Organisasi	28
	1.4.1 Jenis-jenis produk dan aktiviti yang ditawarkan	28

BAB 2 MENGESAN SISTEM SEDIA ADA, MENGENALPASTI MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.1 Sistem Premis dan Jualan dan Perkhidmatan Telekom.

2.1.1	Sistem sedia ada	33
2.1.2	Pengenalpastian Masalah	33
2.1.3	Rumusan analisis perbincangan	34
2.1.4	Cadangan penyelesaian	34
2.1.5	Pelaksanaan cadangan dan implikasi	37

2.2 Sistem Telemarketing Untuk Promosi Produk TATC

2.2.1	Sistem sedia ada	39
2.2.2	Pengenalpastian Masalah	41
2.2.3	Rumusan analisis perbincangan	41
2.2.4	Cadangan penyelesaian	42
2.2.5	Pelaksanaan cadangan dan implikasi	42

2.3 Sistem Pemprosesan Permohonan pelanggan produk DEL (Direct Exchange Lines)

2.3.1	Sistem sedia ada	44
-------	------------------	----

2.3.2	Pengenalpastian Masalah	46
2.3.3	Rumusan analisis perbincangan	46
2.3.4	Cadangan penyelesaian	47
2.3.5	Pelaksanaan cadangan dan implikasi	47

BAB 3 PENUTUP

3.1	Kesimpulan	49
-----	------------	----

RUJUKAN		51
---------	--	----

SENARAI RAJAH

Muka surat

Gambarajah 1	Logo Pertama TM	5
Gambarajah 2	Logo Kedua TM	6
Gambarajah 3	Logo Ketiga TM	7
Gambarajah 4	Logo Keempat TM	8
Gambarajah 5	Carta Organisasi Unit Jualan&Pegguna	25
Gambarajah 6	Carta Unit Jualan Langsung	26
Gambarajah 7	Carta Aliran pelaksanaan perkhidmatan Kedai Telekom	36
Gambarajah 8	Carta Aliran tempoh permohonan produkTATC	40
Gambarajah 9	Carta Aliran Sistem Pemprosesan Permohonan DEL	45

Ringkasan eksekutif

Sebagai pelajar dibawah Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran, Fakulti Pengurusan dan Ekonomi telah mewajibkan menjalani latihan industri selama tiga bulan dan pelatih telah memilih organisasi TM, Alor Setar, Kedah sebagai tempat untuk menjalani latihan industri tersebut.

TM merupakan sebuah organisasi yang pada dasarnya diwujudkan sebagai agensi kerajaan untuk memberikan perkhidmatan telefon kepada rakyat di Malaysia. Ia juga sebuah organisasi yang mampu dan telah menunjukkan kejayaannya dalam menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan-pelanggan. Oleh yang demikian, selama tiga bulan menjalani latihan industri di TM, pelatih telah diberi tunjuk ajar bagaimana untuk menjadi seorang pekerja yang melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan penuh dedikasi.

Sepanjang menjalani latihan industri ini, pelatih juga didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya segala tugas yang diberikan dapat dilakukan dengan cekap dan berdasarkan salah satu pendekatan yang dilakukan adalah pelatih akan diberi taklimat mengenai tugas dan tanggungjawab. Setiap pelatih diberi kepercayaan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberi. Daripada tugas-tugas yang dijalankan pelatih mendapat pelbagai maklumat dan pandangan berkaitan samaada daripada anggota TM. Semasa menjalani latihan industri pelatih telah melihat beberapa sistem sedia ada yang terdapat dalam organisasi. Antara sistem yang terlibat adalah Sistem Premis & Jualan & Perkhidmatan Telekom, Sistem Telemarketing untuk promosi Produk TATC dan Sistem Pemprosesan Permohonan Pelanggan Produk DEL (Direct Exchange Lines), .

Pelatih telah mengenalpasti beberapa kekurangan yang kadangkala wujud di dalam organisasi yang berkaitan dengan penggunaan sistem sedia ada yang telah lama diguna pakai oleh pihak pengurusan. Pelatih juga telah memberikan beberapa cadangan penyelesaian yang mana mungkin ianya dapat digunakan bagi menyelesaikan masalah yang timbul untuk meningkatkan lagi corak sistem pengurusan di dalam organisasi supaya pengurusan berjalan dengan lebih lancar bagi mewujudkan sebuah pengurusan yang lebih dinamik dan sistematik.