

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
UNIT PAYPHONES SDN BHD
TELEKOM MALAYSIA BERHAD
KUANTAN, PAHANG

Oleh

NORZAMMIRA BINTI MAT NAH
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

1: 2-10



LI 65 FPE 4 2005



1100039370
Laporan akhir latihan industri di Unit Payphones Sdn Bhd,
Telekom Kuantan / Norzammira Mat Nah.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039370		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

5
PE
4
005

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI UNIT PAYPHONES SDN. BHD.
KUANTAN, PAHANG

OLEH:

NORZAMMIRA BINTI MAT NAH
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

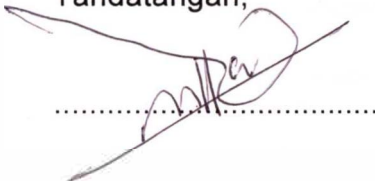
1100039370

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya, Norzammira Binti Mat Nah, no. Matrik UK8598

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 : Norzammira binti Mat Nah

Tarikh : 08 November 2005

Disahkan 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

Pertama sekali pelatih bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan keizinan, limpah kurnia dan rahmatNya, pelatih berjaya menyiapkan dan melengkapkan laporan latihan industri ini. Pelatih juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga di atas bantuan serta sokongan daripada semua pihak yang telah memberi kerjasama dalam menjayakan laporan latihan industri ini.

Ucapan penghargaan ini ingin pelatih tujukan khas dan teristimewa untuk pensyarah pelatih, Cik Zuha Rosufila binti Abu Hassan dari Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia yang banyak memberi tunjuk ajar yang profesional dalam menyiapkan laporan ini. Terima kasih sekali lagi kerana sentiasa bersedia untuk membantu apabila diperlukan. Pelatih berharap agar sokongan dan dorongan ini berterusan pada masa akan datang. Segala ilmu yang telah dicurahkan oleh beliau akan pelatih manfaatkannya sebaik mungkin.

Di sini pelatih juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Puan Normah binti Mamat, Penolong Pengurus Admine Finance dan selaku penyelia industri kerana sudi memberi tunjuk ajar dan kerjasama yang amat baik sepanjang pelatih menjalani latihan paraktikal di Unit Payphones, Telekom Malaysia.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada semua anggota Unit Payphones yang telah banyak memberi maklumat serta komitmen yang amat baik dalam merealisasikan ilmu yang pelatih pelajari semasa pelatih menjalani latihan

praktikal di Unit Payphones. Semoga ia memberi sejuta manfaat kepada semua pihak yang terlibat.

Sekian terima kasih.

SELAYANG PANDANG.....

Segala puj-pujian bagi Allah s.w.t pencipta Alam Semesta, selawat serta salam buat junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w kaum keluarga dan sahabat baginda.

Jutaan terima kasih ingin pelatih tujukan kepada bonda dan ayahanda tersayang kerana dengan doa kalian, laporan ini dapat disiapkan sebaik-baiknya.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih pelatih untuk teman-teman yang tersayang. Dorongan dan pandangan yang diberikan amat pelatih hargai.

Akhir kata, segala yang baik itu datangnya dari Allah s.wt dan segala yang buruk itu adalah dari kelemahan keihlapan diri pelatih sendiri.

Sekian terima kasih

Wassalam

SENARAI ISI KANDUNGAN

	Muka Surat
Penghargaan	ii
Selayang Pandang	vi
Senarai Jadual	vii
Senarai Gambarajah	viii
Ringkasan Eksekutif	ix

BAB 1

1.0	Latar Belakang Organisasi	1
1.1	Sejarah Ringkas Telekom Malaysia	1
1.1.1	Payphones Sdn. Bhd.	3
1.1.2	Logo Telekom Malaysia Berhad	6
1.1.3	Matlamat, Misi, Visi dan Wawasan Organisasi	13
1.1.4	Amalan Kebersihan Tempat Kerja '5 S'	15
1.2	Maklumat Organisasi	17
1.3	Carta Organisasi	18
1.4	Aktiviti Organisasi	22
1.5	Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	23

BAB 2

2.0	Mengenalpasti Sistem, Masalah, Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	27
2.1	Coin Box Management System (CBMS)	27
2.1.1	Pengenalpastian Masalah Sistem CBMS	31
2.1.3	Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	33
2.2	Sistem Pengurusan Kad (CMS)	37
2.2.1	Pengenalpastian Masalah Sistem CMS	42
2.2.2	Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	43
2.3	Sistem Perkhidmatan Automatik Pelanggan (CASS)	46
2.3.1	Pengenalpastian Masalah Sistem CASS	50
2.3.2	Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	51

BAB 3

3.0	Penutup	53
-----	---------	----

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

Muka Surat

Jadual 1.1 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari

24

SENARAI GAMBARAJAH

		Muka Surat
Gambarajah 1.1	Logo TM Payphones	3
Gambarajah 1.2	Bilik Kiraan, Payphones Kuantan	5
Gambarajah 1.3	Pondok Telefon Sebelum Penjenamaan Semula	5
Gambarajah 1.4	Pondok Telefon Selepas Penjenamaan Semula	5
Gambarajah 1.5	Logo Telekom Malaysia (LAMA)	6
Gambarajah 1.6	Logo Baru Selepas Penjenamaan Semula (BARU)	9
Gambarajah 1.7	Carta Organisasi Payphones Pahang	18
Gambarajah 1.8	Carta Organisasi Profit Centre Pahang Timur 2005	20
Gambarajah 2.1	Carta Alir Coin Box Management System (CBMS)	30
Gambarajah 2.2	Carta Alir Sistem Pengurusan Kad (CMS)	41
Gambarajah 2.3	Carta Alir Sistem Perkhidmatan Automatik Pelanggan (CASS)	49

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar dibawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi telah diwajibkan menjalani Latihan Industri selama tiga bulan dan pelatih telah memilih organisasi TM Payphones Sdn. Bhd. Kuantan sebagai tempat untuk menjalani Latihan Industri Industri tersebut.

TM Payphones Sdn. Bnd. Merupakan sebuah organisasi yang pada dasarnya diwujudkan adalah untuk menyediakan pilihan yang terbaik dalam perkhidmatan Payphones sebagai 'Point-Of-Sales' dengan memberi perkhidmatan telefon awam yang kompetitif dengan kualiti yang tinggi kepada pengguna. Ia juga mencapai Piawaian Perkhidmatan Pelanggan Bertaraf Dunia melalui kecemerlangan dalam kepelbagaian produk dan perkhidmatan sampingan dan menjadikan perniagaan Payphones seiring dengan meningkatnya persaingan globalisasi yang perlu dihadapi oleh Payphones dari masa ke semasa. Oleh yang demikian, selama tiga bulan menjalani Latihan Industri di organisasi terbabit, pelatih telah diberi tunjuk ajar bagaimana untuk menjadi seorang pekerja yang melaksanakan tugas yang dipertanggungjawabkan dengan penuh dedikasi.

Sepanjang menjalani Latihan Industri ini, pelatih juga didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya segala tugas yang diberikan dapat dilakukan dengan cekap dan berkesan. Salah satu pendekatan yang sering dilakukan adalah pelatih akan diberi tunjuk ajar mengenai tugas yang akan dilaksanakan di unit ini. Pelatih diberi kepercayaan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberi. Daripada tugas yang dijalankan, pelatih telah mendapat pelbagai maklumat dan pandangan yang berkaitan sama ada daripada anggota TM payphones mahupun penyelia Latihan Industri di TM Payphones sendiri.

Semasa menjalani latihan industri, pelatih telah melihat dan mengenalpasti beberapa sistem sedia ada yang terdapat dalam organisasi. Antara sistem yang terlibat adalah Sistem Coin Box Management System (CBMS), Sistem Pengurusan Kad (CMS) dan Sistem Perkhidmatan Automatik Pelanggan (CASS) serta Pelatih telah mengenalpasti beberapa kekurangan yang kadangkala timbul di dalam organisasi yang berkaitan dengan penggunaan sistem sedia ada yang telah diguna pakai oleh pihak pengurusan. Pelatih juga telah memberikan beberapa cadangan penyelesaian masalah yang timbul untuk meningkatkan lagi corak sistem pengurusan di dalam organisasi dan juga supaya pengurusan berjalan dengan lebih lancar bagi mewujudkan sebuah pengurusan yang lebih dinamik dan sistematik.