

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
MAJOR BUSINESS SALES SITIAWAN
TM RETAIL SITIAWAN

Oleh

NAZATULAQMA BINTI MOHD. GHAZALI
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

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
MAJOR BUSINESS SALES SITIAWAN
TM RETAIL SITIAWAN**

OLEH

**NAZATULAQMA BINTI MOHD. GHAZALI
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

1100039348

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya, Nazatulaqma binti Mohd Ghazali, no. matrik UK8764

Mengaku bahawa Laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan 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 : Nazatulaqma binti Mohd Ghazali

Tarikh : 30 NOVEMBER 2005

Disahkan Oleh:



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

SELAYANG PANDANG.....

Segala puji- 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 kepada ayahanda dan bonda kerana dengan doa kalian, laporan ini dapat disiapkan dengan baik tanpa ada halangan....

Jutaan terima kasih juga kepada penyelia KUSTEM dan Penyelia industri kerana tunjuk ajar dan teguran kalian, laporan ini dapat disiapkan dengan jayanya.....

Untuk teman- teman dan rakan seperjuangan tersayang, terima kasih atas dorongan yang diberikan.....

Akhir kata, sesungguhnya yang baik itu datang dari Allah s.w.t manakala yang buruk itu datangnya dari kelemahan saya sendiri.

Sekian terima kasih

Wassalam

PENGHARGAAN

Bersyukur saya ke hadrat illahi dengan limpah dan kurniaNya , saya telah berjaya untuk menyiapkan laporan latihan industri ini. Di sini, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih di atas bantuan dan sokongan dari semua pihak yang telah menyumbangkan tenaga dan maklumat dalam melaksanakan laporan ini.

Ucapan penghargaan ini, saya ingin berikan khas dan teristimewa untuk pensyarah saya, Tn. Hj. Semanat Bin Abu Bakar dari Jabatan Pengurusan dan Pemasaran, Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi, Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia yang telah banyak memberi tunjuk ajar dan teguran dalam proses untuk menyiapkan laporan ini. Terima kasih sekali lagi diucapkan kepada beliau kerana sentiasa memberi tunjuk ajar dan memberikan idea- idea yang bernas.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Pn. Hjh. Sarah Bt Ayob, Eksekutif Akaun Major Business Sales Sitiawan selaku penyelia industri saya di atas kesudian beliau memberi tunjuk ajar dan kerjasama sepanjang saya menjalani latihan industri di Telekom.

Tidak lupa juga kepada semua anggota Telekom yang banyak memberi maklumat serta memberikan sepenuhnya komitmen kepada saya semasa saya menjalani latihan industri di Major Business Sales Sitiawan. Harapan saya semoga ia memberi banyak manfaat kepada semua yang terlibat dengan latihan industri ini.

SENARAI ISI KANDUNGAN

	Mukasurat
Senarai Rajah	i
Senarai Lampiran	ii
Ringkasan Eksekutif	iii
BAB SATU: PENGENALAN ORGANISASI	
1.1 Telekom Malaysia	1
1.1.1 Latar Belakang Telekom	3
1.1.2 Sejarah Penubuhan	4
1.1.3 TM Retail Sitiawan	10
1.1.4 Logo Terbaru dan Menara Telekom	12
1.1.5 Visi dan Misi Telekom	13
1.1.6 Nilai- nilai Kristal	15
1.1.7 Penjenamaan Semula Telekom	17
1.2 Maklumat Organisasi	21
1.3 Carta Organisasi	23
1.3.1 Unit Business Sales	23
1.3.2 Tugas dan Tanggungjawab Unit	24
1.4 Aktiviti Organisasi	25
1.4.1 Produk- produk Telekom	25
1.4.2 Kekuatan Telekom	31
1.5 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	32

**BAB DUA: MENGENALPASTI SISTEM SEDIA ADA, MASALAH,
CADANGAN PENYELESAIAN DAN PELAKSANAAN
SERTA IMPLIKASI**

2.1	Sistem Penyimpanan Maklumat Pelanggan	34
2.1.1	Sistem Sedia Ada	34
2.1.2	Mengenalpasti Masalah	38
2.1.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	38
2.1.4	Cadangan Penyelesaian	39
2.1.5	Pelaksanaan dan Implikasi	40
2.2	Sistem Pemeriksaan Akaun Pelanggan Secara Online	42
2.2.1	Sistem Sedia Ada	42
2.2.2	Mengenalpasti Masalah	47
2.2.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	47
2.2.4	Cadangan Penyelesaian	48
2.2.5	Pelaksanaan dan Implikasi	49
2.3	Sistem Permohonan Perkhidmatan Oleh Pelanggan	50
2.3.1	Sistem Sedia Ada	50
2.3.2	Mengenalpasti Masalah	53
2.3.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	53
2.3.4	Cadangan Penyelesaian	54
2.3.5	Pelaksanaan dan Implikasi	55

BAB TIGA: PENUTUP

3.1 Kesimpulan

56

LAMPIRAN

SENARAI RAJAH

		Mukasurat
Gambarajah 1	Logo Terbaru Telekom	13
Gambarajah 2	Menara Telekom	13
Gambarajah 3	Carta Organisasi Business Sales	24
Gambarajah 4	Sistem Penyimpanan Maklumat Pelanggan	39
Gambarajah 5	Langkah Untuk Merekod dalam SFA	40
Gambarajah 6	Sistem Pemeriksaan Akaun Pelanggan Secara Online	47
Gambarajah 7	Langkah Untuk Memeriksa Dalam Brains	48
Gambarajah 8	Langkah Untuk Memeriksa Dalam CASS	49
Gambarajah 9	Sistem Permohonan Perkhidmatan Oleh Pelanggan	55

SENARAI LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Invitation Industrial Business Solution
- Lampiran 2 : Letter of Intent
- Lampiran 3 : Borang Permohonan Perkhidmatan Telefon (Perniagaan)
- Lampiran 4 : Borang TM Net Streamyx
- Lampiran 5 : Borang Permohonan Cantum Akaun
- Lampiran 6 : Borang Permohonan Pemindahan Perkhidmatan Telefon
- Lampiran 7 : Borang Permohonan Kemudahan Tambahan Telefon
- Lampiran 8 : Borang Permohonan Pemetongan Telefon
- Lampiran 9 : Borang Penamatan Akaun TM Net Dial Up (1515)

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar di bawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Falkulti Pengurusan Dan Ekonomi telah diwajibkan untuk mengambil kursus PGN 4799 iaitu menjalani Latihan Industri selama dua belas minggu dan pelatih telah memilih Major Business Sales Sitiawan, TM Retail Sitiawan sebagai tempat untuk menjalani Latihan Industri tersebut.

Major Business Sales Sitiawan merupakan himpunan unit- unit dalam organisasi Telekom yang berpusat di Ipoh. Ianya diwujudkan adalah sebagai satu usaha organisasi untuk memperluaskan lagi penggunaan perkhidmatan Telekom oleh masyarakat. Ia merupakan organisasi yang mampu dan telah menunjukkan kejayaannya dalam menyediakan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan telekom. Oleh yang demikian, selama dua belas minggu 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 taklimat mengenai tugas dan tanggungjawab setiap unit. Pelatih diberi kepercayaan dalam melaksanakan tugas- tugas yang diberi. Daripada tugas yang telah dilaksanakan, pelatih telah mendapat pelbagai maklumat dan pandangan yang berkaitan dengan pelanggan. Semasa menjalani Latihan Industri, pelatih telah melihat beberapa sistem yang ada yang telah digunakn dalam jabatan ini. Antara sistem yang terlibat ialah Sistem Penyimpanan Maklumat Pelanggan, Sistem Pemeriksaan Akaun Pelanggan Secara Online dan Sistem Permohonan Perkhidmatan Oleh Pelanggan.

Pelatih telah mengenalpasti beberapa kekurangan yang kadang-kadang timbul di dalam organisasi berkaitan dengan penggunaan sistem sedia ada dan digunakan oleh pihak pengurusan. Pelatih juga telah memberikan beberapa cadangan penyelesaian yang mana mungkin ia dapat digunakan bagi menyelesaikan masalah yang timbul untuk meningkatkan lagi corak sistem organisasi supaya lebih lancar.