LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI TELEKOM MALAYSIA BERHAD (TM CAWANGAN KELANTAN)

MOHD IKRAM BIN KAMARUZAMAN
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)
1100045009
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
Perpustakaan
LI 33 FPE 4 2005
1100045009

Laporan akhir latihan industri di Telekom Malaysia Berhad (Kelantan) / Muhd Ikram Kamaruzaman.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU
1100045009

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

Laporan ini adalah suatu laporan akademik yang hanya mengandungi pandangan dan pendapat pelajar yang berasaskan kepada teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani latihan industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI TELEKOM MALAYSIA BERHAD (TM CAWANGAN KELANTAN)

OLEH
MUHD IKRAM BIN KAMARUZAMAN
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

1100045009

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya Muhd Ikram bin Kamaruzaman, UK8553, 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: Muhd Ikram Kamaruzaman
Tarikh: 14hb. November 2005

Di sahkan oleh :

[illegible]
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

BISMILLAHHIRAHMANIRAHIM...DENGAN NAMA ALLAH YANG MAHA PEMURAH LAGI MAHA PENGASIH

Alhamdulilah, syukur kepada tuhan yang maha esa kerana akhirnya dapat juga saya menyiapkan laporan Latihan Industri ini dengan jayanya. Terima kasih yang tidak terhingga kepada mereka yang banyak membantu dalam menyediakan laporan ini dengan jayanya tanpa sebarang ganguan dalam apa bentuk sekalipun secara langsung atau pun secara tidak langsung.

Kepada pihak TM kelantan....saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada Unit Consumer Sales Kelantan kerana memberi saya ruang untuk menjalani latihan industri selama 3 bulan di unit ini. Terutamanya kepada penyelia industri saya iaitu Encik Pauzi Bin Hussain kerana banyak membantu saya sepanjang latihan ini. Tidak lupa juga staf-staf yang lain Che B, En Halim, Che Nik, Kak Zah, En. Bob, Che Wan, Mr Chan, Abe Din, Kak Ta, Abe Hi, Abe Pi, Abe Soh, Ayah Mat, Kak Ni, Abg Jeff dan Abe Mat. Tidak lupa juga Su Nor(Kak Ti) yang berusaha memasukkan saya ke dalam TM Kelantan ini. Segala nasihat daripada anda takkan saya lupakan untuk buat bekalan pada hari kemudian nanti.

Penyelia Industri saya, Cik Zuha Rosufila Abu Hassan…terima kasih cik kerana banyak memberi tunjuk ajar kepada saya sepanjang saya menyiapkan laporan ini. Tanpa bantuan daripada cik takkan saya dapat menyiapkan laporan ini dengan baik dan jayanya.

Yang terpenting adalah ucapan terima kasih tidak terhingga saya tujukan untuk ayah dan mak saya, tanpa tunjuk ajar dan pengorbanan mereka daripada mereka mungkin saya tidak dapat menyiapkan laporan ini. Terima kasih juga kerana memberi sumber kewangan kepada Chik untuk menyiapkan laporan ini.

Kepada Along dan adik-adik yang lain terima kasih kerana memahami Abang Chik kamu ni dan sentiasa memberi semangat kepada abg untuk berjaya. Long, Thank kerana bagi pinjam komputer kat aku. Buat teristimewa Rafieza Ab. Rashid segala pengorbanan daripadamu amat aku sanjungi dan hargai…I Love You all

Buat Geng165, kenik, hery,a’a,azam,budin, zaha dan abu serta rakan sekuliah anda adalah rakan- rakan terbaik yang pernah aku ada….dan aku akan ingat anda sampai bila- bila.

Dan, akhir sekali buat mereka yang terlibat secara langsung didalam menyiapkan laporan Latihan Industri ini. Terima Kasih buat semua

ISI KANDUNGAN

Penghargaan ii

Senarai Gambarajah vii

Senarai Jadual viii

Ringkasan Eksekutif ix

BAB SATU

1.0LATAR BELAKANG ORGANISASI.. 1

1.1 Latar Belakang Telekom Malaysia Berhad 1

1.1.1 Sejarah TM (Telekom Malaysia Berhad).. 4

1.1.2 Misi dan Visi Korporat 8

1.1.3 Logo TM (Telekom Malaysia Berhad) 9

1.1.4 Wawasan Telekomunikasi 2005.. 12

1.2 Maklumat Organisasi TM Kelantan.. 14

1.3 Telekom Malaysia Berhad Cawangan Kelantan....................................... 16

13.1Maklumat Bahagian Jualan Pengguna Kelantan.................................. 16

1.4 Aktiviti Produk Dan Perkhidmatan TM Kelantan 21

1.5Analisis SWOT.. 24

1.5.1Kekuatan Organisasi 25

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1.5.2Kelemahan Organisasi 26

1.5.3Peluang Organisasi 27

1.5.4Ancaman Organisasi 28

1.6 Kemahiran yang dipelajari 29

1.6.1Kemahiran Menulis Laporan 29

1.6.2Kemahiran Komunikasi 29

1.6.3Kemahiran ICT. 30

1.6.4Kemahiran Membuat Keputusan. 30

BAB DUA

2.0 PENGENALPASTIAN SISTEM MASALAH,CADANGAN PENYELESAIAN DAN IMPLIKASI 31

2.1 Bahagian Operasi 31

2.1.1 Sistem Pendaftaran TMHP 31

2.1.2 Sistem Penukaran Talian Tetap ke TMHP 34

2.1.3 Sistem Aduan Kerosakan TMHP 36

2.2Bahagian Operasi- Pengenalpastian Masalah, Penyelesaian Dan Implikasi 38

2.2.1Cadangan Penyelesaian dan Implikasi 39

2.3Bahagian Pemasaran – Sistem Promosi Kaunter Bergerak 43

2.4 Bahagian Pemasaran - Pengenalpastian Masalah , Penyelesaian dan Implikasi 47

2.4.1 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi 49

2.5Bahagian Operasi II- Sistem Pembayaran Bil 52

2.6Bahagian Operasi II- Mengenalpasti Masalah,Penyelesaian dan Implikasi. 55

2.6.1Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi 55

BAB TIGA

3.0 PENUTUP 58

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.1 :	Logo Lama TM	9
Gambarajah 1.2 :	Logo Baru TM	11
Gambarajah 1.3 :	Carta Organisasi TM Kelantan	19
Gambarajah 2.1 :	Carta Aliran Pendaftaran TMHP	33
Gambarajah 2.2 :	Carta Aliran Penukaran Talian Tetap Ke TMHP	35
Gambarajah 2.3 :	Carta Aliran Aduan Kerosakan TMHP	37
Gambarajah 2.4 :	Proses promosi Kaunter Bergerak Dibuat	46
Gambarajah 2.5 :	Sistem Pembayaran Bil	54

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1: Produk Dan Perkhidmatan TM 22

Jadual 1.2 Swot Analisis 24

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar di bawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (FPE) telah diwajibkan selama tiga bulan untuk menjalani latihan industri. Selama tiga bulan menjalani latihan industri, TM Kelantan menjadi pilihan.TM merupakan sebuah organisasi penting di dalam negara yang menyediakan perkhidmatan telekomunikasi yang terpenting di negara. TM juga merupakan sebuah organisasi yang telah pun gah di negara ini. Oleh itu, selama tiga bulan menjalani latihan industri pelatih telah didedahkan dengan pelbagai pendedahan termasuklah untuk menjadi seorang pekerja yang berdedikasi.

Sepanjang menjalani latihan industri ini, pelatih telah didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya segala tugas yang diberikan dapat dilakukan dengan cekap dan berkesan. Salah satu pendekatan yang biasa dilakukan oleh pelatih adalah berkaitan dengan sistem jualan. Pelatih telah diberi kepercayaan untuk membuat segala arahan yang diberikan oleh anggota TM untuk diselesaikan. Sepanjang menjalani latihan ini pelatih telah menemui beberapa sistem yang boleh dimuatkan di dalam laporan akhir pelatih nanti. Antara sistem yang telah ditemui oleh pelatih adalah Sistem TMHP, Sistem Promosi dan juga Sistem Pembayaran Bil. Pelatih juga menenemui beberapa kelemahan yang boleh dibincang di dalam laporan akhir untuk dijadikan rujukan beberapa pihak.