

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

MOHD HALIME BIN MOHAMAD YUSOFF
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

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

**OLEH:
MOHD HALIME BIN MOHAMAD YUSOFF
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

1100039340

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya, Mohd Halime bin Mohamad Yusoff, no matrik UK 8504

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 saya pelajari semasa menjalani latihan industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,



Nama : Mohd Halime bin Mohamad Yusoff

Tarikh : 21.11.2005

Disahkan oleh 
Zuhra 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

Bersyukur saya ke hadrat Illahi kerana dengan keizinan dan limpah kurniaNya, saya berjaya menyiapkan dan melengkapkan laporan latihan industri. Saya juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih di atas bantuan dan sokongan daripada semua pihak yang telah memberi kerjasama dalam menjayakan laporan ini.

Ucapan penghargaan ini saya ingin tujukan khas dan teristimewa untuk pensyarah saya, Cik Zuha Rosufila Abu Hassan dari Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) yang banyak memberi tunjuk ajar yang profesional untuk membantu apabila diperlukan. Jasa dan pengorbanan dari segi masa dan kerendah yang saya lakukan banyak memberi kesedaran kepada saya, saya amat berterima kepada pensyarah saya.

Saya juga mengucapkan ribuan terima kasih kepada, pengarah telekom negeri kelantan dan Puan Sakinah Saleh serta Encik Adnan Mohd Noor selaku penyelia industri kerana sudi memberi tunjuk ajar dan kerjasama sepanjang saya menjalani latihan praktikal di Telekom Malaysia TM.

Tidak lupa juga kepada semua anggota Telekom Malaysia yang banyak memberi maklumat serta komitmen dalam merealisasikan ilmu yang saya pelajari semasa saya menjalani latihan pratikal Telekom Malaysia. Semoga ia memberi sejuta manfaat kepada semua pihak yang terlibat.

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 bonda dan ayahanda tersayang kerana dengan doa kalian, laporan ini dapat disiapkan dengan sebaik-baiknya.....

Penyelia industri saya, Cik Zuha Rosufila Abu Hassanterima kasih kerana banyak memberi tunjuk ajar kepada saya sepanjang menyiapkan laporan ini. Tanpa bantuan Cik takkan saya dapat menyiapkan laporan ini dengan baik dan jayanya.....

Untuk teman dan sahabat yang tersayang, terima kasih banyak-banyak di atas dorongan dan sokongan yang telah diberikan.....

Akhir kata, yang baik itu datangnye dari Allah SWT manakala yang buruk itu datang nya dari kelemahan saya sendiri.

Sekian terima kasih

Wassalam

ISI KANDUNGAN

Muka surat

Penghargaan	ii
Senarai Gambarajah	vi
Senarai Jadual	vii
Ringkasan Eksekutif	viii

BAB 1

1.0 LATAR BELAKANG TELEKOM (TM)	1
1.1 Pengenalan Telekom (TM)	1
1.2 Maklumat Organisasi	18
1.3 Carta Organisasi	19
1.4 Aktiviti Di Unit CMG	22
1.5 Analisis SWOT	23
1.5.1 Kekuatan (Strenghts)	25
1.5.2 Kelemahan (Weakness)	27
1.5.3 Peluang (Opportunity)	29
1.5.4 Ancaman (Threats)	32
1.6 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	36
1.6.1 Objektif Latihan Industri	39

BAB 2

2.0 PENGENALPASTIAN SISTEM, MASALAH DAN CADANGAN MASALAH	40
2.1 Sistem Centrex	43
2.1.1 Pengenalpastian Dan Implikasi	46
2.1.2 Cadangan Penyelesaian Masalah Dan Implikasi	47
2.2 Sistem Proses Pesanan	49
2.2.1 Pengenalpastian Dan Implikasi	52

2.2.2	Cadangan Penyelesaian Masalah Dan Implikasi	53
2.3	Sistem Memproses Bil Telefon	54
2.3.1	Pengenalpastian Dan Implikasi	57
2.3.2	Cadangan Penyelesaian Masalah Dan Implikasi	58
2.4	Ringkasan Kesan Dan Sebab Penangguhan Perkhidmatan Pelanggan	59

BAB 3

3.0	PENUTUP	63
-----	---------	----

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI GAMBARAJAH

Muka surat

Gambarajah 1.2: Logo TM Pertama	14
Gambarajah 1.2: Logo TM Kedua	15
Gambarajah 1.3: Logo TM Ketiga	16
Gambarajah 1.4: Logo TM Keempat dan terbaru.	17
Gambarajah 1.5: Struktur Organisasi Unit CMG	19
Gambarajah 2.1.: Sistem Centrex	45
Gambarajah 2.2.: Sistem Memproses Pesanan	51
Gambarajah 2.3: Sistem Memproses Bil Telefon	56
Gambarajah 2.4: Carta Kesan Dan Sebab Penangguhan Perkhidmatan Pelanggan	59

SENARAI JADUAL

Muka Surat

Jadual 1.1: Sub Unit di Bahagian Pemasaran TM	5
Jadual 1.2: Sub Unit di Bahagian Rangkaian TM	7
Jadual 1.3: Sub Unit di Bahagian Service Co	9
Jadual 1.4: Sub Unit di Bahagian Sokongan	10
Jadual 1.5: Analisis SWOT	24

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 telekom Malaysia di Kelantan sebagai tempat untuk menjalani latihan praktikal/ industri tersebut. Telekom Malaysia merupakan sebuah organisasi yang pada dasarnya diwujudkan sebagai agensi kerajaan untuk menyelaraskan dan memudahkan orang ramai menggunakan telefon untuk menghubungi sanak saudara dan kawan-kawan dari jauh dan dapat mendekati di antara satu sama lain. Ia juga merupakan organisasi yang mampu dan telah menunjukkan kejayaannya dalam menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada orang ramai. Oleh yang sedemikian, 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 dilakukan adalah pelatih pergi bersama staff telekom untuk berjumpa dengan pelanggan untuk memberi penerangan barangan baru telekom dan merapatkan lagi pelanggan yang sedia ada dan diberi taklimat mengenai tugas dan tanggungjawab setiap unit. Pelatih diberi kepercayaan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberi. Daripada tugas yang diberikan, pelatih telah mendapat pelbagai maklumat dan pandangan yang berkaitan sama ada daripada anggota telekom mahupun pelanggan telekom sendiri. Semasa menjalani latihan industri, pelatih telah melihat beberapa sistem sedia ada yang terdapat di dalam organisasi tersebut. Antaranya di unit CMG, unit MBS dan unit TM point (kedai telekom).

Antara sistem yang terlibat adalah Sistem Centrex, Sistem Memproses Bil Telefon dan Sistem Pengurusan Pesanan Pelanggan. Pelatih telah mengenalpasti beberapa kekurangan yang berkaitan yang kadang-kadang 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 yang mana mungkin ia dapat digunakan bagi menyelesaikan 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 sistematik dan dinamik.