

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

DISEDIAKAN OLEH :
MOHD HAIRI BIN BAHARIM
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 ini adalah suatu laporan akademik yang hanya mengandung 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.

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

**Oleh
MOHD HAIRI BIN BAHARIM
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

1100045002

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya Mohd Hairi bin Baharim, UK 8602, 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: Mohd Hairi Baharim

Tarikh: 25 November 2005

Di sahkan oleh :



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
KUSTEM

Cik Nor Suriyati Othman

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)
Mengabang Telipet
21030 Kuala Terengganu.

PRAKATA

Program Latihan Industri ini merupakan salah satu syarat wajib bagi kesemua pelajar program Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran untuk memenuhi enam jam kredit dalam semester lima. Para pelajar digalakkan mencari sendiri tempat latihan industri. Bagi memenuhi syarat tersebut, saya telah memilih atau telah menjalani latihan industri di sebuah syarikat yang terletak di Batu Berendam, iaitu Telekom Malaysia Berhad bermula pada 21 Mac 2005 hingga 10 Jun 2005 iaitu lebih kurang selama 12 minggu.

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 dipelajari di KUSTEM perlu difahami konsepnya kerana apabila memasuki alam pekerjaan yang sebenar, ilmu tersebut dapat diaplikasikan dengan efektif dan efisien.

Pengurusan ilmu yang mendalam dalam bidang pengkhususan adalah sangat penting disamping ilmu sampingan bagi bidang-bidang yang lain yang akan melengkapkan lagi seseorang pelajar untuk menjadi tenaga kerja yang professional. Maka dengan ini adalah amat penting bagi pihak KUSTEM, tenaga pengajar dan pelajar mengetahui permintaan dan kehendak yang digariskan oleh pihak organisasi swasta, berkanun atau kerajaan dalam melahirkan tenaga kerja yang mahir dan berkaliber.

PENGHARGAAN

Syukur kehadiran Ilahi kerana dengan izinNya dapatlah saya menamatkan Latihan Industri di Telekom Malaysia Berhad Melaka Bahagian Jualan Pengguna ini dengan jayanya. Saya juga turut bersyukur kerana dengan izinNya juga dapat saya menyiapkan laporan ini.

Setinggi-tinggi jutaan terima kasih saya ucapkan kepada pihak pengurusan Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) kerana membenarkan saya menjalani latihan industri ini. Tidak lupa juga buat penyelaras latihan industri, Encik Rusdi bin Abdullah, penyelia praktikal, Cik Nor Suriyati Othman, pensyarah-pensyarah serta semua kakitangan KUSTEM kerana banyak membantu saya sebelum serta semasa menjalani latihan industri ini.

Saya juga merakamkan penghargaan kepada staf-staf unit ini yang telah banyak memberikan bimbingan serta tunjuk ajar kepada saya semasa menjalani latihan industri di syarikat ini. Antaranya Hj Mokhtar Siron iaitu Pengurus Jualan Pengguna yang telah banyak memberikan panduan yang berguna kepada saya tentang fungsi-fungsi dan tugas-tugas yang dilakukan oleh bahagian ini. Tidak lupa juga ucapan terima kasih ditujukan kepada Pn. Uzaizah Sulaiman, Pembantu Pegawai Pemasaran yang telah banyak membantu saya dalam menghadapi sebarang masalah.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada ibu bapa, ahli keluarga serta teman-teman kerana banyak memberi nasihat dan dorongan sepanjang saya menjalani latihan ini.

SENARAI ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
Prakata	ii
Penghargaan	iii
Senarai Carta	v
Senarai Gambarajah	vi
Ringkasan Eksekutif	vii
 BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI	
1.0 Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang TM	1
1.1.1 Sejarah TM	3
1.1.2 Misi Korporat	5
1.1.3 Visi Korporat	6
1.1.4 Logo Telekom lama	7
1.1.5 Simbol	8
1.1.6 Nama Korporat	8
1.1.7 Warna korporat	9
1.1.8 Logo Baru TM	9
1.1.9 Wawasan Tahun 2005	10
1.1.10 Objektif Dari Sudut Operasi	10
1.1.11 Amalan Kebersihan 5's	11
1.1.12 Sejarah Negara Rangkaian TM	12
1.1.13 Kekuatan Organisasi	14
1.2 Maklumat Organisasi	17
1.2.1 Nama Syarikat	17

1.2.2 Alamat Ibu Pejabat	17
1.2.3 Juruaudit	18
1.2.4 Pendaftaran Saham	18
1.2.5 Pejabat Pendaftaran	18
1.2.6 Unit yang Terdapat Dalam TM	19
1.2.7 Maklumat Bahagian Jualan Pengguna	20
1.3 Carta Organisasi	22
1.3.1 Fungsi Unit Jualan Langsung & Simpanan Pelanggan Peribadi	23
1.4 Aktiviti Organisasi	24
1.4.1 Jenis Produk TM	24
1.5 Kemahiran Yang Dipelajari	29

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

2.1 Bahagian Pengurusan	
2.1.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	30
2.1.2 Mengenalpasti Masalah	33
2.1.3 Rumusan Analisis Dan Perbincangan	34
2.1.4 Cadangan Penyelesaian	34
2.1.5 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	37
2.2 Bahagian Pemasaran	
2.2.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	38

2.2.2 Mengenalpasti Masalah	40
2.2.3 Rumusan Analisis Dan Perbincangan	41
2.2.4 Cadangan Penyelesaian	42
2.2.5 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	44
2.3 Bahagian Pemasaran	
2.3.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	45
2.3.2 Mengenalpasti Masalah	48
2.3.3 Rumusan Analisis Dan Perbincangan	49
2.3.4 Cadangan Penyelesaian	50
2.3.5 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	52
BAB 3 PENUTUP	53
3.1 Kesimpulan	53
RUJUKAN	54
LAMPIRAN	55

SENARAI CARTA ALIR**MUKASURAT**

Carta Alir 1.1-Carta Aliran Sistem Premis Jualan <i>TM POINT</i>	32
Carta Alir 1.2- Carta Aliran Sistem Premis Jualan <i>TM POINT</i>	35
Carta Alir 1.3-Carta Aliran Sistem Pemindahan Panggilan	39
Carta Alir 1.4-Carta Aliran Sistem Pemindahan Panggilan	42
Carta Alir 1.5-Carta Aliran Sistem Pendaftaran <i>Streamyx</i>	47
Carta Alir 1.6-Carta Aliran Sistem Pendaftaran <i>Streamyx</i>	50

SENARAI GAMBARAJAH**MUKASURAT**

Gambarajah 1.1: Logo Lama Telekom Malaysia Berhad	7
Gambarajah 1.2: Logo Baru TM	9

RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan industri ini bertujuan untuk mendedahkan pelajar kepada pengalaman dan kemahiran profesional sebagai seorang ahli pemasaran yang cekap dan bertanggungjawab sejajar dengan visi Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia. Objektif laporan ini ialah untuk membolehkan siswa mengalami beberapa aspek pekerjaan di sesebuah industri bagi mendapatkan kemahiran asas professional dalam jangkamasa yang telah ditetapkan oleh pihak universiti. Laporan ini adalah menekankan mengenai masalah-masalah yang timbul dari penggunaan sistem sedia ada bagi Telekom Malaysia Berhad Melaka. Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengetahui punca sebenar yang telah mempengaruhi masalah yang telah wujud dalam syarikat ini. Beberapa sistem atau kaedah telah digunakan untuk menjalankan kajian tentang sistem sedia ada dan masalah yang timbul di syarikat ini. Antaranya ialah mengumpul data, menyusun, mengolah dan merekodkan data. Tidak semua hasil ataupun keputusan daripada kajian ini berkesan dan boleh digunakan. Diharapkan ianya akan menjadi panduan kepada syarikat ini untuk membangunkan atau memantapkan lagi prestasi syarikat. Terdapat dua bab penting di dalam laporan ini. Bab yang pertama menerangkan tentang latar belakang organisasi serta kemahiran yang ingin di pelajari oleh pelatih semasa membuat latihan industri. Bab dua menerangkan mengenai pengenalan masalah, punca dan penyelesaian masalah, kesan masalah, dan kesan terhadap cadangan penyelesaian yang telah di berikan. Bab dua ini juga menerangkan sistem sedia ada yang diguna pakai di tempat latihan industri. Pelatih berharap penemuan beberapa masalah atau kelemahan yang berlaku dalam organisasi TM dan penyelesaian yang dicadangkan akan dapat menjadi panduan kepada pihak organisasi TM untuk meningkatkan dan membaikpulih perkhidmatan atau pencapaian organisasi mereka agar sentiasa cemerlang dan teguh sepanjang masa. Pelatih juga berharap laporan ini akan dapat menjadi panduan dan diharap penerangan dalam laporan ini tidak akan mengecewakan pihak yang terlibat.