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

MOHD FAIZ BIN AHMAD
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

:2666

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)
1100039338

Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia ★ Perpustakaan

LI 26 FPE 4 2005

1100039338
Laporan akhir latihan industri di Telekom Malaysia Berhad (Kelantan) / Mohd Faiz Ahmad.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039338

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

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

OLEH
MOHD FAIZ BIN AHMAD
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

1100039338

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya Mohd Faiz Bin Ahmad, UK8642, 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 Faiz Bin Ahmad
Tarikh: 14 hb. November 2005

Di sahkan 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

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

Alhamdulillah, syukur kepada tuhan yang maha esa kerana akhimya 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 Business Sales Kelantan kerana memberi saya ruang untuk menjalani latihan industri selama 3 bulan di unit ini. Terutamanya kepada penyelia industri saya iaitu Encik Nik Halifah kerana banyak membantu saya sepanjang latihan ini.

Penyelia Industri saya, Cik Zuha Rosufila Abu Hassan...terima kasih diucapkan 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 emak saya, tanpa tunjuk ajar dan pengorbanan mereka daripada mereka mungkin saya tidak dapat menyiapkan laporan ini. Terima kasih juga kerana memberi sumber kewangan kepada Paih untuk menyiapkan laporan ini.

Kepada adik-adik yang lain terima kasih kerana memahami Abg Ish kamu ni dan sentiasa memberi semangat kepada abang untuk berjaya. Buat teristimewa Siti Atiqah Binti Mohd Sharif segala pengorbanan daripadamu amat aku sanjungi dan hargai…I Love You all

Dan, akhir sekali buat mereka yang terlibat secara langsung di dalam menyiapkan laporan Latihan Industri ini. Terima kasih buat semua

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.1 : Logo Lama TM 9

Gambarajah 1.2 : Logo Baru TM 11

Gambarajah 1.3 : Carta Organisasi TM Kelantan 17

Gambarajah 2.1 : Sistem Pengurusan Dan Pencarian Pelanggan 35

Gambarajah 2.2 : CartaCadangan Pengurusan dan Pencarian Pelanggan 38

Gambarajah 2.3 : Sistem Pemprosesan CDMA 42

Gambarajah 2.4 : Sistem ISFA 49

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1: Produk Dan Perkhidmatan TM 19

Jadual 1.2 Swot Analisis 21

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 ISFA, CASS Dan Sistem Penjualan. Pelatih juga menenemui beberapa kelemahan yang boleh dibincang di dalam laporan akhir untuk dijadikan rujukan beberapa pihak.