

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD
KOTA BHARU KELANTAN

OLEH

MUHAMMAD MAKIMI BIN CHE HAMZAH
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA
JABATAN EKOLOGI SOSIAL
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

2006

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD
KOTA BHARU KELANTAN

Disediakan Oleh:

MUHAMMAD HAKIMI BIN CHE HAMZAH
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL)

Laporan Industri Diserahkan Kepada:

JABATAN PENGURUSAN EKOLOGI SOSIAL
FAKULTI PENGURUSAN EKONOMI (FPE)
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)


2006

1100045565

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **Muhammad Hakimi Bin Che Hamzah**, mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus **SOS 4299** 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 Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



Nama : Muhammad Hakimi Bin Che Hamzah

Tarikh : 15 - 11 - 2006

Disahkan oleh :



Pn. Rosyidah Bte Mohammad

Penyelia KUSTEM

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah dan kurniaNya pelatih dapat menjalani Latihan Industri dan dapat menyiapkan laporan latihan industri seperti yang telah diamanahkan. Pelatih ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua ibu bapa pelatih yang telah banyak memberi sokongan moral, dorongan dan bantuan kewangan kepada pelatih. Sokongan moral dan dorongan dari kedua-dua ibu bapa telah banyak membantu pelatih semasa menjalani Latihan Industri.

Di kesempatan ini juga pelatih ingin mengucapkan terima kasih kepada Pn Rosyidah Bte Mohammad, selaku penyelia latihan industri KUSTEM di atas tunjuk ajar, sokongan dan bantuan yang telah diberikan kepada pelatih dalam menyiapkan laporan ini. Ucapan terima kasih juga di atas kesudian beliau memberi garis panduan dan nasihat kepada pelatih dalam menyiapkan laporan ini dan kerjasama yang telah beliau berikan amat dihargai.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada pihak Telekom Malaysia Berhad iaitu Unit Consumer Sales di atas kesudian mengambil pelatih untuk menjalani latihan industri di syarikatnya terutama kepada Encik Halim Bin Muda, selaku Pengurus Unit Consumer Sales. Ucapan terima kasih juga kepada Pn Nik Azlina Bte Raja Abdullah selaku penolong pengurus. Pelatih mengucapkan terima kasih kepada Encik Mohd Pauzi Bin Husin, selaku pembantu pengurus pemasaran yang telah banyak membantu pelatih dengan memberikan tunjuk

ajar semasa menjalani Latihan Industri. Segala tunjuk ajar yang telah beliau berikan amat berguna kepada pelatih untuk diaplikasikan semasa melakukan sesuatu pekerjaan. Terima kasih juga kepada semua kakitangan Telekom Malaysia Berhad Kota Bharu Kelantan yang turut memberikan kerjasama yang tidak berbelah bagi kepada pelatih sewaktu menjalani latihan industri ini. Kerjasama dan segala pertolongan yang dicurahkan telah memudahkan pelatih menjalani latihan industri dengan sebaik mungkin.

Ucapan terima kasih seterusnya ditujukan kepada ahli-ahli jawatankuasa Latihan Industri kerana telah bertungkus-lumus bagi melancarkan lagi proses Latihan Industri ini. Kesungguhan mereka dalam menjayakan Latihan Industri ini amat dihargai.

Akhir sekali terima kasih kepada rakan-rakan yang tidak jemu-jemu memberi semangat dalam menjayakan latihan industri di mana bagi fikiran pelatih, ia merupakan pengalaman manis yang mungkin tidak akan pelatih lupakan.

**MUHAMMAD HAKIMI BIN CHE HAMZAH
SARJANA MUDA PENGURUSAN (POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL),
KUSTEM**

ISI KANDUNGAN

PERKARA

MUKA SURAT

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ISI KANDUNGAN	v
RINGKASAN EKSEKUTIF	xi
BAB 1: PENGENALAN	
1.0 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Syarikat	2
1.2 Misi Telekom Malaysia	6
1.3 Visi Telekom Malaysia	6
1.4 Logo Telekom Malaysia Berhad	
1.4.1. Logo Pertama	7
1.4.2. Logo Kedua	8
1.4.3. Logo Ketiga	9
1.4.4. Logo Terbaru	10
1.5 Pengurusan Dan Perjalanan Aktiviti Syarikat	
1.5.1 Pengenalan	11
1.5.2 Unit Pentadbiran TM Berhad	11
1.6 Sistem 5s C & B Kelantan	
1.6.1. Polisi 5s	13
1.6.2. Misi 5s	13

1.6.3. Visi 5s	13
1.7 Carta Organisasi Consumer Sales Kelantan	14
1.8 Unit Pentadbiran Consumer Sales	
1.8.1. Wawasan Dan Misi	15
1.9 Fungsi Unit Pentadbiran (ADMIN)	16
2.0 Peranan Unit Pentadbiran Direct Sales	17
2.1 Fungsi Unit Customer Retention	18
2.2 Fungsi Unit Personalised	20
2.3 Aktiviti Unit Personalised	21
2.4 Jenis-Jenis Produk Dan Perkhidmatan	
2.4.1. Definisi	25
2.4.2. Perkhidmatan Talian Telefon Kediaman	26
2.4.3. Perkhidmatan Talian Telefon Untuk Perniagaan	27
2.4.4. Kemudahan Tambahan	27
2.4.5. Perkhidmatan Telefon Tetap Wayerless (CDMA)	30
2.4.6. CDMA Mobile	30
2.4.7. ISDN	31
2.4.8. CENTREX	31
2.4.9. TMNET Streamyx	32
2.4.10. TM Home Prepaid	33
2.4.11. Akaun Prabayar ITALK	34
2.4.12. Kad Ring-Ring	35
2.4.13. Fixed Line SMS	36
2.4.14. TM CLIP	36

2.5	Product Marketing (Merdeka Plan)	
2.5.1.	Pengenalan	37
2.5.2.	Objektif	37
2.5.3	Konsep Dan Ciri-Ciri Merdeka Plan	
2.5.3.1.	Service Level Pricing Plan (SLPP)	38

BAB 2: SISTEM KERJA, PERMASALAHAN, PUNCA PERMASALAHAN, KESAN MASALAH, CADANGAN PENYELESAIAN & KESAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.0	Pendahuluan	39
2.1	Sistem Telemarketing	
2.1.1	Pengenalan	40
2.1.2	Mengenalpasti Masalah	
2.1.2.1	Kelemahan Agen Telemarketing Memberi Maklumat Yang Tepat	43
2.1.3	Punca Permasalahan	
2.1.3.1	Tiadanya Kursus Dibuat Untuk Agen- Agen Baru Dan Tiada Pengawasan Khusus.	44
2.1.4	Kesan Masalah	
2.1.4.1	Masalah Salah Faham	45
2.1.5	Cadangan Penyelesaian Masalah	
2.1.5.1	Mengadakan Kursus Dan Pengawasan Khusus	45
2.1.6	Kesan Terhadap Cadangan Penyelesaian	

2.1.6.1	Kecekapan Dan Keberkesanan Agen Menarik Perhatian Pelanggan	46
2.2	Sistem Kemasukan Data Pelanggan Pakej Merdeka	
2.2.1	Pengenalan	47
2.2.2	Mengenalpasti Masalah	
2.2.2.1	Kelewatan Sistem Pemprosesan Data Kemasukan Daftar Pakej Merdeka	52
2.2.3	Punca Permasalahan	
2.2.3.1	Kecuaian Unit TM Point Memproses Data Kemasukan Pelanggan	53
2.2.4	Kesan Masalah	
2.2.4.1	Penggunaan Talian Perkhidmatan Pada Kadar Murah Tidak Menepati Tarikh Efektif Yang Dijanjikan	53
2.2.5	Cadangan Penyelesaian Masalah	
2.2.5.1	Pemantauan Daripada Unit Personalize Consumer Sales	54
2.2.6	Kesan Terhadap Cadangan Penyelesaian	
2.2.6.1	Keberkesanan Kerja Pemprosesan	55
2.3	Sistem Surat Pengesahan Pakej Merdeka	
2.3.1	Pengenalan	61
2.3.2	Mengenalpasti Masalah	
2.3.2.1	Kelewatan Penghantaran Surat Pengesahan Pakej Merdeka Kepada Pelanggan	61

2.3.3	Punca Permasalahan	
2.3.3.1	Kekurangan Tenaga Kerja	62
2.3.4	Kesan Masalah	
2.3.4.1	Kesukaran Bagi Pelanggan Untuk Merujuk Kembali	62
2.3.5	Cadangan Penyelesaian Masalah	
2.3.5.1	Penambahan Tenaga Kerja Atau Menggunakan Insentif Kewangan	63
2.3.6	Kesan Terhadap Cadangan Penyelesaian	
2.3.6.1	Mengatasi Masalah Kerja Tertunggak	64
Bab 3:	PENUTUP	
3.0	Kesimpulan	65
RUJUKAN		69
LAMPIRAN		71

RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan Industri (LI) merupakan satu komponen subjek yang paling penting dalam pengajian bagi kursus di bawah Fakulti Pengurusan Ekonomi (FPE). Melalui Latihan Industri ini, pelatih dapat mempelajari dengan lebih mendalam lagi mengenai teori dan pengajaran yang diajar sekali gus mampu mengaplikasikan teori tersebut secara realiti di alam pekerjaan. Selain itu, Latihan Industri juga telah mendedahkan pelatih dengan alam pekerjaan di mana pelatih memperoleh pengalaman dan kemahiran asas profesional pekerjaan yang berkaitan dengan program pengajian pelatih. Telekom Malaysia Berhad adalah merupakan organisasi di mana pelatih telah berpeluang menjalani latihan industri. Aktiviti utama syarikat tersebut ialah melibatkan penjualan atau perniagaan dan perkhidmatan pelanggan. Di syarikat ini, pelatih telah ditempatkan di Unit Personalised Consumer Sales di bawah seliaan Pn. Nik Azlina Binti Raja Abdullah (Pen Pengurus Personalised). Sepanjang berada di Telekom Malaysia Berhad pelatih berpeluang mempelajari sedikit sebanyak tentang penggunaan sistem, cara berkomunikasi dengan pelanggan dan juga pegawai atasan. Selain itu juga pelatih didedahkan dengan aktiviti luar seperti membuka kaunter dan seminar yang diadakan di setiap daerah yang terpilih. Pelatih turut berpeluang mempelajari tiga sistem kerja semasa menjalani Latihan Industri di Telekom Malaysia Berhad. Tiga sistem tersebut ialah Sistem Telemarketing, Sistem Kemasukan Data Pelanggan Pakej Merdeka dan Sistem Surat Pengesahan Pakej Merdeka. Pada ketiga-tiga sistem ini terdapat masalah yang telah dikenalpasti oleh pelatih dan pelatih turut menyatakan beberapa cadangan bagi menyelesaikan masalah yang wujud dalam sistem kerja tersebut. Secara keseluruhannya, pelatih berharap dengan cadangan yang diberikan akan dapat membantu pihak pengurusan menyelesaikan masalah yang timbul di mana ia akan dapat mewujudkan sistem kerja yang lebih berkesan.