

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
BUSINESS SALES TM RETAIL
TELEKOM MALAYSIA BERHAD
MELAKA

Oleh:

SITI NORAIN MOHD SHUKRI
UK 9476
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

2006

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
BUSINESS SALES TM RETAIL
TELEKOM MALAYSIA BERHAD
MELAKA**

Oleh:

**SITI NORAIN MOHD SHUKRI
UK 9476
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

**Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)**

2006

ISI KANDUNGAN

| | Muka Surat |
|--|------------|
| PENGHARGAAN | i |
| SENARAI RAJAH | iii |
| SENARAI JADUAL | iv |
| SENARAI SINGKATAN PERKATAAN | v |
| RINGKASAN EKSEKUTIF | vi |
| | |
| BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI | |
| 1.1 Pengenalan | 1 |
| 1.2 Wawasan/Visi/Misi TMB | 3 |
| 1.3 Matlamat Organisasi: Business Sales TM Retail | 3 |
| 1.3.1 Wawasan dan Misi Business Sales | 4 |
| 1.3.2 Statistik Kakitangan | 5 |
| 1.3.3 Pelanggan TM Berhad | 6 |
| 1.4 Carta Organisasi | 8 |
| 1.4.1 Peranan Unit | 9 |

| | | |
|---------|---|----|
| 1.4.1.1 | Eksekutif Perakaunan (Accounting Executive) | 9 |
| 1.4.1.2 | Direct Sales/Advertising and Promotion | 9 |
| 1.4.1.3 | Outlet Management | 10 |
| 1.5 | Aktiviti Organisasi | 11 |
| 1.5.1 | Jualan | 11 |
| 1.5.2 | Lawatan | 12 |
| 1.5.3 | Perhubungan Pelanggan | 12 |
| 1.5.4 | Penyelesaian Masalah | 13 |
| 1.5.5 | Sewa Perkhidmatan | 14 |
| 1.6 | Kekuatan Organisasi | 15 |
| 1.6.1 | Kemudahan untuk Pelanggan | 15 |
| 1.6.2 | Matlamat Perkhidmatan Berkualiti | 15 |
| 1.6.3 | Perkhidmatan yang Terjamin | 16 |
| 1.6.4 | Pilihan dan Kawalan | 17 |
| 1.6.5 | Mengendalikan Aduan | 17 |
| 1.6.6 | Talian Telefon Tetap | 18 |
| 1.6.7 | Kawasan Liputan yang Meluas | 18 |

| | |
|--|-----------|
| 1.7 Kemahiran yang Dipelajari | 19 |
| 1.7.1 Tele-marketing | 19 |
| 1.7.2 Seminar | 20 |
| 1.7.3 Sistem CASS (Sistem Perkhidmatan Automatik Pelanggan) | 20 |
| 1.7.4 Pengurusan Fail | 21 |

**BAB 2 MENGENALPASTI SISTEM SEDIA ADA, MENGENALPASTI
 MASALAH, CADANGAN PENYELESAIAN DAN IMPLIKASI**

| | |
|---|-----------|
| 2.1 Sistem Pemasangan (Orders) | 25 |
| 2.1.1 Mengenalpasti Masalah | 30 |
| 2.1.2 Rumusan Analisis dan Perbincangan | 32 |
| 2.1.3 Cadangan Penyelesaian | 34 |
| 2.1.4 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi | 36 |
| 2.2 Sistem Pertanyaan (Enquiry) | 38 |
| 2.2.1 Mengenalpasti Masalah | 42 |
| 2.2.2 Rumusan Analisis dan Perbincangan | 43 |

| | |
|--|----|
| 2. 2. 3Cadangan Penyelesaian | 45 |
| 2.2.4 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi | 47 |
| 2. 3 Sistem Pengebilan (Accounts) | 50 |
| 2. 3. 1Menenalpasti Masalah | 54 |
| 2. 3. 2Rumusan Analisis dan Perbincangan | 55 |
| 2. 3. 3Cadangan Penyelesaian | 56 |
| 2.3.4 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi | 58 |

BAB 3 PENUTUP

| | |
|-----------------|----|
| 3. 1 Kesimpulan | 61 |
|-----------------|----|

RUJUKAN

LAMPIRAN

PENGHARGAAN

Assalamualaikum W.B.T....

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT kerana dengan limpah kurnia-Nya, pelatih mampu menyempurnakan Latihan Industri dengan jayanya selama tempoh yang telah ditetapkan oleh pihak KUSTEM, Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran, yang bermula dari 27 April 2006 dan berakhir pada 9 Julai 2006.

Di kesempatan ini, pelatih ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada pihak universiti iaitu Fakulti Pengurusan dan Ekonomi kerana telah meletakkan syarat subjek Latihan Industri (PGN 4799) sebagai salah satu kursus wajib di dalam program Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran. Ini kerana terlalu banyak pengalaman yang dapat ditimba sepanjang menjalani Latihan Industri. Tidak lupa juga kepada penyarah pelatih, selaku Penyelia Latihan Industri, Puan Maznah Binti Salleh yang tidak jemu memberi tunjuk ajar dan idea-idea yang bernas untuk menjadikan pelatih seorang mahasiswa yang berkualiti sebagaimana kehendak pasaran sekarang.

Jutaan terima kasih juga kepada Pengurus Business Sales TM Retail, Puan Sapiah Ahmad, kerana memberi peluang kepada pelatih untuk menjalani Latihan Industri di syarikat beliau. Sekalung penghargaan kepada Encik Zuhaidin Ishak, Penyelia Latihan Industri bagi organisasi, Encik Azmi Ibrahim, Penolong Pengurus Perakaunan dan Encik Amir Fikrey Alwi, Penolong Pengurus Direct Sales, yang telah banyak memberi tunjuk ajar dan kerjasama kepada pelatih sepanjang tempoh Latihan Industri di unit Business Sales. Begitu juga dengan semua kakitangan di Telekom Menara Pertam kerana sudi memberi galakan dan sokongan di organisasi berkenaan. Untuk kedua-kedua ibu bapa pelatih, sahabat handai dan pensyarah-pensyarah yang telah banyak memberi semangat dan kerjasama kepada pelatih supaya lebih maju ke hadapan, jutaan terima kasih diucapkan. Berkat doa dan keredhaan merekalah menjadi resepi utama dalam kejayaan pelatih selama ini.

Sebagai penutup bicara, sekalung penghargaan pelatih tujukan kepada mereka yang terlibat secara langsung ataupun tidak langsung dalam memberikan pandangan, tunjuk ajar dan sokongan sama ada dari segi fizikal, material dan mental. Jasa kalian akan sentiasa dikenang!

Sekian, terima kasih.

SENARAI RAJAH

Muka Surat

| | |
|--|----|
| Rajah 1: Contoh Menu Utama Sistem CASS | 22 |
| Rajah 2: Menu Utama Sistem Pemasangan (Orders) | 28 |
| Rajah 3: Menu Utama Sistem Pertanyaan (Enquiry) | 40 |
| Rajah 4: Menu Utama Sistem Pengebilan (Accounts) | 51 |

SENARAI CARTA

Muka Surat

| | | |
|------------------|---|-----------|
| Carta 1 | : Carta Organisasi Business Sales TM Retail, Melaka | 8 |
| Carta 2 | : Aliran Sistem Pemasangan (Orders)-(sebelum cadangan) | 29 |
| Carta 2.1 | : Aliran Sistem Pemasangan (Orders)-(selepas cadangan) | 37 |
| Carta 3 | : Aliran Sistem Pertanyaan (Enquiry)-(sebelum cadangan) | 41 |
| Carta 3.1 | : Aliran Sistem Pertanyaan (Enquiry)-(selepas cadangan) | 49 |
| Carta 4 | : Aliran Sistem Pengebilan (Accounts)-(sebelum cadangan) | 53 |
| Carta 4.1 | : Aliran Sistem Pengebilan (Accounts)-(selepas cadangan) | 60 |

SENARAI JADUAL

Muka Surat

| | |
|--|----|
| Jadual 1: Pecahan Bilangan Kakitangan Megikut Kumpulan | 5 |
| Jadual 2: Pecahan Bilangan Kakitangan Mengikut Kaum | 5 |
| Jadual 3: Pelanggan TMB | 7 |
| Jadual 4: Kadar Sewa Perkhidmatan Talian | 14 |

SENARAI SINGKATAN PERKATAAN

| SINGKATAN | ISTILAH |
|------------------|---|
| TMB | Telekom Malaysia Berhad |
| JTM | Jabatan Telekom Malaysia |
| BS | Business Sales |
| C & B | Consumer and Business |
| AE | Account Executive |
| LOA | Letter of Acceptance |
| LOI | Letter of Intent |
| CASS | Customer Automation Service System |
| DP | Distributor Point |
| SUK | Setiausaha Kerajaan |
| TOSS | Temporary Out of Service |
| KUSTEM | Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia |

RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan Industri merupakan kursus yang telah diwajibkan oleh Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) kepada semua pelajar Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran. Latihan Industri adalah penting kerana ia dapat membantu mahasiswa untuk mempraktikkan segala ilmu dan teori yang telah dipelajari selama mengikuti pengajian ke alam pekerjaan yang sebenar. Sepanjang menjalani Latihan Industri di unit Business Sales TM Retail, Telekom Malaysia Berhad, banyak pengalaman dan pengetahuan berharga yang dapat diperolehi oleh pelatih dan pengalaman inilah yang akan dibawa untuk terus mengorak langkah ke hadapan sebagai seorang mahasiswa yang cemerlang. Segala ilmu dan tunjuk ajar yang diberikan sedikit sebanyak membantu pelatih mendapat gambaran alam pekerjaan sebenar yang penuh dengan pelbagai cabaran dan dugaan. Pelatih telah ditempatkan di unit Business Sales iaitu sebuah unit yang menjalankan operasi jualan dan perkhidmatan Telekom Malaysia serta sebagai unit hasil keuntungan kepada organisasi. Sepanjang tempoh 3 bulan menjalani Latihan Industri ini, sedikit sebanyak pelatih dapat memahami sistem-sistem kerja yang digunakan oleh organisasi iaitu Sistem Pemasangan (Orders), Sistem Pertanyaan (Enquiry) dan Sistem Pengebilan (Accounts). Sistem ini adalah digunapakai secara meluas dan sebagai proses utama dalam perekodan maklumat. Namun, terdapat beberapa masalah dan kelemahan yang telah dikenalpasti di mana sedikit sebanyak memberi impak negative kepada kelancaran sesuatu proses kerja. Pelatih telah menyumbangkan beberapa idea penyelesaian kepada permasalahan sistem-sistem tersebut. Di harap pihak Business Sales (Telekom Malaysia) dapat mempertimbangkan cadangan-cadangan yang telah diusulkan dan semoga pihak Business Sales menjadi sebuah unit yang mapan dan terunggul sebagai peneraju paradigma Telekom Malaysia.