

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI TELEKOM MALAYSIA BERHAD
(MAJOR BUSINESS SALES MELAKA)

OLEH

MARYANA BINTI MOHAMAD YUSOF
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PERNIAGAAN DISTRIBUTIF)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

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

2002

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI TELEKOM MALAYSIA BERHAD
(MAJOR BUSINESS SALES MELAKA)**

**Oleh
MARYANA BINTI MOHAMAD YUSOF
Sarjana Muda Pengurusan
(Perniagaan Distributif)
Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada**

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran

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

2002

Untuk Bonda yang tersayang Rakiah Binti Hj Md Dom

Untuk Ayahanda yang tercinta Mohamad Yusof Bin Kamaruddin

Dan keluarga yang dikasihi Kak Long, Abang, Kak Nora, Adik, Kak Ipar,

Papa serta keluarga di Melaka. Terima kasih di atas kesabaran dan

sokongan....

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SUKSESANAH / BR ZAHIR

PENGHARGAAN

Assalamualaikum wr...wb...
Alhamdulillah....

Bersyukur saya kehadiran ilahi kerana limpah dan kurnia-Nya dapatlah saya menyiapkan Laporan Latihan Industri dan berjaya menamatkannya di Major Business Sales di unit 'Account Management'. Bersyukur juga, diucapkan kerana telah diberi kekuatan dan semangat dalam menempuh Latihan Industri untuk persediaan dialam pekerjaan.

Di sini, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada kedua ibubapa saya Mohamad Yusof Bin Kamaruddin dan ibu saya Rakiah Bt Hj Md Dom yang banyak memberi semangat dan dorongan yang sepenuhnya kepada saya.

Ucapan terima kasih ini ditujukan juga kepada Dr. Saharudin Abd Hamid selaku Pengerusi aktiviti Latihan Industri, Penolong Pendaftar Latihan Industri En. Zakaria Ibrahim, Tuan Hj Semangat Abu Bakar selaku Penyelaras Program Perniagaan Distributif dan Cik Azlinzuraini Ahmad selaku Penyelia Latihan Industri di mana mereka telah banyak membantu dan memberi tunjukajar sebelum saya menjalani Latihan Industri ini.

Saya juga ingin mengambil kesempatan merakam setinggi tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada En. Zainal Bin Abdullah selaku Penolong Pengurus Manpower, System and Compensationon Sumber Manusia Zon Selatan yang telah memberi peluang saya untuk menjalankan Latihan Industri di Telekom Malaysia Berhad Melaka.

Tidak ketinggalan juga saya ucapkan, terima kasih ini kepada Pn. Sapiah Ahmad selaku Ketua Major Business Sales, En. Azmi Hashim selaku Eksekutif Akaun dan merangkap Penyelia Latihan Industri, Pn.Rusiah Rahim, Cik Darlina Puteri Hj Daut, Pn.Asiah Abd Rahman, dan kakitangan Major Business Sales yang banyak memberi kerjasama dan tunjuk ajar yang telah diberi. Segala jasa baik tuan-puan amatlah dihargai dan hanya Allah saja yang dapat membalasnya. Amin..

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

Pengenalan

Latihan Industri yang dijalankan oleh Mahasiswa/wi adalah salah satu syarat wajib untuk bergraduat. Tempoh masa yang diambil untuk menjalani Latihan Industri ini adalah selama 16 minggu yang bermula pada 4.03.2002 sehingga 24.05.2002. Walaupun tempoh yang ditetapkan oleh pihak Kolej Universiti kepada Mahasiswa/wi agak singkat tetapi diharap Mahasiswa/wi dapat memanfaatkan segala peluang yang diberikan dan mempraktikkan ilmu yang diperolehi selama ini pada masa akan datang.

Matlamat Latihan Industri

Latihan Industri ini, bertujuan memberi pendedahan dan pengenalan kepada Mahasiswa/wi mengenai pelbagai aspek dalam bidang Pengurusan Perniagaan, Pengurusan Komputer, Pengurusan Pemasaran, Pengurusan Kewangan serta peranannya dalam masyarakat.

Objektif Latihan Industri

Semasa menjalani Latihan Industri Pelatih akan memperolehi:

- (1) Pengalaman dan kemahiran asas profesional pekerjaan yang berkaitan dengan program pengajian .
- (2) Mengaplikasikan pengajian teori yang dipelajari dalam kuliah dengan realiti dalam pekerjaan.
- (3) Menjalinkan dan mengekalkan hubungan dengan alam profesional dalam bidang masing-masing.
- (4) Memahami nilai etika profesional masing-masing.
- (5) Menunjukkan kebolehan dalam pekerjaan dan seterusnya mendapat peluang pekerjaan apabila bergraduat nanti.

MUKA SURAT

TAJUK	I
DEDIKASI	ii
PENGHARGAAN	iii,iv
PENGENALAN LATIHAN INDUSTRI	v
SENARAI JADUAL	
SENARAI RAJAH	
SENARAI LAMPIRAN	
RINGKASAN EKSEKUTIF	vi
BAB 1	
1.0 Pembangunan Syarikat Telekomunikasi Abad Ke-21	
1.1 Latarbelakang Syarikat Telekom Malaysia Berhad	
1.1.1 Penubuhan	
1.1.2 Maklumat Organisasi	
1.1.2.1 Nama Korporat	
1.1.2.2 Warna Korporat	
1.1.2.3 Logo Baru (Lambang Identiti dan Imej)	
1.1.2.4 Simbol	
1.1.2.5 Matlamat	
1.2 Carta Organisasi Ketua Setiap Cawangan Melaka	
1.2.1 Carta Organisasi Pejabat Tempatan Telekom	
1.2.2 Pejabat Tempatan Telekom	
1.2.3 Struktur Organisasi	

- 1.2.2.1 Pemasaran
- 1.2.2.2 Rangkaian
- 1.2.2.3 Unit Pengurusan Kredit
- 1.2.2.4 Sokongan

1.3 Major Business Sales (MBS)

- 1.3.1 Carta Organisasi MBS Melaka

1.4 Aktiviti Organisasi MBS Melaka

- 1.4.1 Unit Pentadbiran
- 1.4.2 Unit Pengurusan Akaun
- 1.4.3 Unit Jualan Langsung
- 1.4.4 Unit Perhubungan (Call Center)
- 1.4.5 Unit Demand Forecast
- 1.4.6 Unit Pengurusan Outlet
- 1.4.7 Aktiviti Asas (Pemasaran Produk)

1.5 Kemahiran yang Ingin Dipelajari

1.6 Aktiviti/ Tugas yang dijalankan Eepanjang Latihan Industri

BAB 2

2.0 Analisis SWOT

- 2.0.1 Kekuatan
- 2.0.2 Kelemahan
- 2.0.3 Ancaman

2.0.4 Peluang

2.1 Pengenalpastian Masalah

2.1.1 Mengesan Sistem Sedia Ada

2.1.2 Mengenalpasti Masalah

2.2 Analisis Masalah dan Perbincangan Keseluruhan Penemuan

2.2.1 Rumusan Analisis dan Perbincangan

2.2.2 Cadangan Penyelesaian

2.2.3 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi

2.3 Penutup

2.4 Rujukan

2.5 Lampiran

MUKA SURAT JADUAL

	Muka Surat
Jadual 1.1 Senarai Pemilikan Pemegang Saham	8
Jadual 1.2 Senarai Cawangan Telekom Seluruh Malaysia	11

MUKA SURAT RAJAH

		Muka Surat
Rajah 1.1	Logo Telekom Malaysia Berhad	17
Rajah 1.2	Carta Organisasi Ketua Setiap Cawangan Telekom Melaka	21
Rajah 1.3	Carta Organisasi Pejabat Telekom Malaysia Melaka	22
Rajah 1.4	Carta Organisasi Major Business Sales Melaka	28
Rajah 1.5	Carta Aliran Produk (SOHO Application)	36

SENARAI LAMPIRAN

- Lampiran A Perakuan Pemerbadanan atas Akuan Pertukaran Nama Syarikat
- Lampiran B Perakuan Perbadanan Syarikat Awam
- Lampiran C Aktiviti Pelatih di Unit Pengurusan Akaun 2
- Lampiran D Senarai Pelanggan Unit Pengurusan Akaun 2
- Lampiran E Pengurusan Tempoh Proses Aduan Pelanggan
- Lampiran F Borang yang Digunakan untuk Pelanggan
- Lampiran G Kod Segmen Pelanggan
- Lampiran H Surat Pertukaran Takrif
- Lampiran I Promosi Produk yang dijalankan
- Lampiran J 'Office Automation System'

RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan akhir Latihan Industri ini adalah salah satu syarat wajib untuk Mahasiswa dan Mahasiswi bergraduat. Laporan ini terbahagi kepada dua bahagian iatu bahagian pertama ialah mengenai latarbelakang syarikat, manakala bahagian yang kedua pula menyentuh kepada pengenalan masalah, analisis dan perbincangan keseluruhan. Sepanjang menjalani latihan industri, apa yang dapat dilihat Major Business Sales adalah unit yang menjalankan aktiviti pemasaran kepada pengguna utama dan pihak Kerajaan. Unit ini juga, banyak menyumbang hasil kepada Telekom Malaysia Berhad khususnya di negeri Melaka. Segala maklumat organisasi yang berkaitan pengurusan dan aktiviti harian diterangkan bagi menambahkan lagi pengetahuan. Dari pemerhatian, penyelidikan dan soal selidik yang dibuat dapat dilihat organisasi ini mempunyai permasalahan yang tersendiri. Antaranya dari sistem komputer yang digunakan adalah terhad dan tidak dikemaskinikan. Bagi mengatasi masalah ini pihak organisasi perlu menyelenggarakan sistem komputer. Selain itu, masalah yang kedua berkaitan dengan Pengurusan Pemasaran yang dijalankan (kaedah promosi) terhad dan tidak teratur. Dengan ini perancangan yang baik perlu dibuat dan membuat Laman Web untuk pihak Major Business Sales sendiri. Masalah yang ketiga pula, berkaitan dengan struktur organisasi, sebelum penubuhan unit baru perlulah mengambil pekerja untuk menggantikan unit yang kosong. Masalah yang timbul disertakan dengan idea untuk menyelesaikannya diharap seba-sedikit dapat memberi gambaran kepada pihak organisasi untuk meningkatkan lagi mutu dan kualiti kerja seharian. Terpulang kepada pihak organisasi untuk mempertimbangkannya.