

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
TELEKOM MALAYSIA BERHAD  
SUNGAI PETANI, KEDAH

OLEH

UMMI MAISARAH BINTI MOHD TARMIZI  
SARJANA MUDA PENGURUSAN  
(PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

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

2004



**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI  
DI TELEKOM MALAYSIA BERHAD  
SUNGAI PETANI, KEDAH**

**OLEH  
UMMI MAISARAH BINTI MOHD TARMIZI  
SARJANA MUDA PENGURUSAN  
(PEMASARAN)**

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA**

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


**2004**

**1100039415**

### Pengesahan Keaslian laporan

Dengan ini saya **Ummi Maisarah Binti Mohd Tarmizi** mengaku bahawa laporan 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 ), tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.


Tanda tangan

  
.....

Nama : Ummi Maisarah Binti Mohd Tarmizi

Tarikh : 14 oktober 2004

Disahkan Oleh :

  
.....  
(NNor Suriyati Othman)  
Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur kehadiranNya serta selawat dan salam puji-pujian ke atas junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w. atas izin dan kurniaNya dapat saya mengakhiri Latihan Industri serta menyiapkan laporan ini dengan jayanya.

Terlebih dahulu ucapan terima kasih kepada pihak Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM), khususnya Fakulti Pengurusan dan Ekonomi kerana banyak memberi bimbingan dalam membantu saya menjalani Latihan Industri ini. Dengan adanya kursus ini ia telah sedikit sebanyak membantu saya dalam menambahkan pengetahuan tentang dunia pekerjaan. Seterusnya terima kasih penuh istimewa buat Cik Nor Suriyati Bt. Othman kerana telah banyak memberi bimbingan dan tunjuk ajar kepada saya dari semasa ke semasa untuk memastikan latihan industri yang telah saya jalani ini berjalan dengan lancar dan berjaya. Di samping itu terima kasih juga buat sahabat saya Cik Najjah Bt. Mohamad kerana telah bersama-sama mengharungi suka duka sepanjang menjalani latihan industri ini selama 12 minggu. Sekalung budi dan penghargaan yang tidak terhingga kepada pihak Telekom Malaysia Berhad Kedah / Perlis kerana telah menerima saya untuk menjalani latihan industri di Telekom. Ucapan terima kasih ini juga khas buat En. Mohd. Hussni Bin mohd. Zain, Eksekutif Customer Management Kedah Tengah/Selatan selaku penyelia industri saya serta kakitangan-kakitangan yang bertugas di unit berkenaan

kerana telah banyak memberi tunjuk ajar, nasihat serta bimbingan yang tidak jemu-jemu kepada saya dalam mendalami selok-belok alam pekerjaan khususnya dalam bidang perkhidmatan pemasaran.

Terima kasih penuh kasih sayang buat keluarga tercinta, emak dan bapa , yang telah banyak membantu memberi dorongan dan bantuan terutama dari segi kewangan dan pengangkutan yang telah memudahkan saya menjalani latihan industri sepanjang 12 minggu yang lalu. Akhir kata terima kasih buat semua yang telah turut sama membantu sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam proses menyiapkan laporan ini. Sesungguhnya pengalaman ini terlalu bermakna buat diri saya dan ia merupakan antara kenangan manis yang tidak mungkin dapat saya lupakan.



## PRAKATA

Latihan industri selama 12 minggu adalah wajib diikuti oleh semua pelajar KUSTEM. Ini adalah sebagai satu prasyarat dalam memperlengkapkan penganugerah ijazah kelak. Para pelajar akan dapat mengaplikasikan apa yang dipelajari di dalam kuliah dan dapat dicurahkan semasa menjalani latihan industri. Berikut adalah beberapa perkara yang diperolehi oleh para pelajar apabila menjalani latihan industri :-

- i. Pelajar dapat mengetahui dunia sebenar pekerjaan dan alam perniagaan sama ada sektor swasta mahupun sektor awam.
- ii. Pelajar dapat mengetahui selok-belok pengurusan sesebuah organisasi.
- iii. Pelajar dapat menambah lebih banyak ilmu pengetahuan yang adakalanya tidak diperolehi di dalam kelas.
- iv. Pelajar dapat mempelajari cara berkomunikasi dengan peringkat atasan dan bawahan.
- v. Untuk melahirkan graduan yang berkualiti serta berfikiran dinamik dalam memenuhi kriteria pasaran pekerjaan memberi manfaat kepada negara.

## ISI KANDUNGAN

## MUKA SURAT

Senarai Jadual	v
Senarai Rajah	vi
Senarai Carta Alir	vii
Ringkasan Eksekutif	viii

### BAB 1: LATAR BELAKANG SYARIKAT

1.1	Pengenalan	1
	1.1.1 Sejarah sistem Rangkaian Telekom Malaysia	2
	1.1.2 Penswastaan Jabatan Telekom Malaysia ( JTM )	4
	1.1.3 Lokasi Latihan Industri	5
	1.1.4 Logo Firma	6
	1.1.5 Misi Korporat	8
	1.1.6 Wawasan Telekom Malaysia	8
	1.1.7 Tumpuan Pasaran	8
	1.1.8 Visi	9
	1.1.9 Misi	9
1.2	Maklumat Organisasi	10
1.3	Carta Organisasi	11
	1.3.1 Struktur Korporat Telekom Malaysia Berhad	11
	1.3.2 Struktur Organisasi TELCO	12
	1.3.3 Carta Organisasi C&B kedah / Perlis	13
	1.3.4 Carta Organisasi Customer Management (S)	14
1.4	Kekuatan Organisasi	15
1.5	Rangka Latihan Industri	16
1.6	Sistem Pentadbiran	18
1.7	Pengurusan Sumber Manusia ( HRM )	18
1.8	Keluaran	19



1.9	Kemahiran Yang di Pelajari	25
-----	----------------------------	----

**BAB 2 : MENGENAL PASTI SISTEM SISTEM SEDIA ADA, MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN**

2.1	Bahagian <i>Consumer And Business</i> ( C&B )	
2.1.1	Mengesan Sistem Sedia Ada	27
2.1.2	Mengenal Pasti Masalah	33
2.1.3	Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	34
2.2	Bahagian Operasi dan Kutipan Bil	
2.2.1	Mengesan Sistem Sedia Ada	35
2.2.2	Mengenal Pasti Masalah	36
2.2.3	Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	37
2.3	Bahagian <i>Customer Management</i> ( CM )	
2.3.1	Mengesan Sistem Sedia Ada	39
2.3.2	Mengenal Pasti Masalah	41
2.3.3	Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	41
2.4	Bahagian <i>Customer Management</i> ( CM )	
2.4.1	Mengesan Sistem Sedia Ada	42
2.4.2	mengenal Pasti Masalah	43
2.4.3	Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	43

**BAB 3: PENUTUP** 45

**RUJUKAN** 47

**LAMPIRAN** 48

**SENARAI JADUAL**

**MUKA SURAT**

Jadual 1.1 : jadual Lawatan	16
Jadual 1.2 : Penjimatan Bulanan	29
Jadual 1.3 : Insentif Kesetiaan Tahunan	29
Jadual 1.4 : Set Format Jualan Harian	44

## **SENARAI RAJAH**

## **MUKA SURAT**

Rajah 1.1 : Logo Telekom Malaysia Berhad	6
Rajah 1.2 : Struktur Korporat Telekom Malaysia Berhad	11
Rajah 1.3 : Struktur Organisasi TELCO	12
Rajah 1.4 : Carta Organisasi C&B Kedah Perlis	13
Rajah 1.5 : Carta Organisasi Customer Managemant (S)	14

## **CARTA ALIR**

## **MUKA SURAT**

Carta Alir 1.1 : Proses Pemberian Diskaun Penggunaan Telefon Bagi Pelanggan VOIP	27
Carta Alir 1.2 : Sistem Pembayaran Bil Dan Urusan di Kaunter Kedai Telekom	35
Carta Alir 1.3 : Pending PR Sub Request	39
Carta Alir 1.4 : Sistem Laporan Jualan Harian	42

## RINGKASAN EKSEKUTIF

*Unit Customer And Business* ini terletak di tingkat 1 bangunan Kedai Telekom (TSSSB – Telekom Sales & Service Sdn. Bhd.) Sungai Petani. *Unit Consumer and Business* ini terbahagi kepada tiga sub-unit, iaitu *Direct sales* (DS), *Customer Management* (CM) dan *Market Planning*. Tugas-tugas di bahagian ini antaranya ialah membuat promosi, program-program asas, rancangan belanjawan, laporan pengurusan, acara-acara khas dan program-program kualiti. Bab 1 adalah mengenai sejarah dan latar belakang organisasi Telekom Malaysia berhad, kekuatan organisasi terutama di bahagian *Unit Consumer And Business* serta aktiviti-aktivitinya, carta organisasi, penerangan tentang logo Telekom serta produk-produk yang dikeluarkan oleh Telekom. Bab 2 pula menerangkan sistem sedia ada yang dapat dikesan, masalah yang dihadapi dan cadangan penyelesaian. Terdapat empat sistem yang telah dikenal pasti di setiap bahagian dan beberapa cadangan penyelesaian kepada masalah yang timbul telah dicadangkan. Sepanjang latihan industri ini pelatih telah didedahkan tentang bagaimana untuk berurusan dengan pelanggan, mengendalikan pelanggan yang bermasalah dengan bil telefon, penawaran diskaun penjimatan bil dan sebagainya. Selain itu, pelatih juga diberi peluang dan didedahkan kepada kerja-kerja luar seperti membuat lawatan dan jualan di kawasan-kawasan tertentu yang telah ditetapkan. Pelatih juga di ajar bagaimana untuk melakukan kerja-kerja dalaman di dalam pejabat seperti penrekodan jualan serta membuat laporan harian jualan.