

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
WISMA TELEKOM MALAYSIA JOHOR BAHRU
JOHOR

Oleh

ROZIANA BINTI ALIMAN
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

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
WISMA TELEKOM MALAYSIA
JOHOR BAHRU
JOHOR**

Oleh

**ROZIANA BINTI ALIMAN
Sarjana Muda Pengurusan
(Pemasaran)**

Laporan Industri Diserahkan Kepada

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

2005

1100039400

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Roziana Binti Aliman, No. Matrik UK 7694

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 : Roziana Binti Aliman

Tarikh : 20 / 11 / 2005

Disahkan Oleh:



.....
Penyelia KUSTEM

B/P Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

DEDIKASI

*So I won't give up,
No, I won't break down,
Sooner than it seems life turns around
And I will be strong
Even if all goes wrong
When I'm standing in the dark
I'll still believe
Someone's watching over me*

Sekalung penghargaan yang tidak terhingga diberikan kepada insan yang selama ini telah banyak memberikan tunjuk ajar, nasihat, kata-kata semangat untuk melihat kejayaan itu berada dalam gengaman dan juga merupakan sumber inspirasi dalam mengharungi kehidupan sebagai seorang pelajar...

Semoga Allah mencucuri rahmat ke atas roh:

Allahyarham Mohd Ezuan Bin Mohamed

Yang telah kembali ke Rahmatullah pada hari Sabtu 2 Julai 2005

Bersamaan 25 JamadilAwal 1426 H

AL-FATIHAH...

PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirrahim....

Bersyukur ke hadrat illahi dengan limpah rahmat dan kurniaNya, berjaya juga saya menyiapkan dan melengkapkan laporan latihan industri ini. Jutaan terima kasih diucapkan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menghasilkan laporan ini.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Dr. Mohd Shaladdin Bin Muda, Penyelia Industri, En. Md Rasidin Kadak, Ketua Unit Jualan Pengguna Johor dan Pn. Nur Azura Nordin, Penolong Pengurus Jualan Langsung (*Direct Sales*) Unit Jualan Pengguna Johor yang telah sudi memberi tunjuk ajar yang tidak mungkin saya perolehi tanpa bantuan mereka.

Tidak lupa juga kepada semua kakitangan Unit Jualan Pengguna, Telekom Malaysia Bhd. yang telah banyak memberikan kerjasama dan komitmen yang padu dalam merealisasikan ilmu yang saya pelajari semasa menjalani latihan praktikal di organisasi pilihan. Semoga ia memberi sejuta manfaat kepada semua.

Insyallah...

SETITIS TINTA.....

Segala puji bagi Allah S.W.T, selawat serta salam buat junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W, kaum keluarga dan sahabat baginda.....

Sekalung kasih dan sayang juga kepada bonda dan ayahanda tersayang, dengan berkat doa kalian dapat juga saya menyiapkan laporan ini sebaik-baiknya.....

Tidak lupa kepada kakak serta adik-adik yang banyak memberi sokongan dan memahami situasi diri ini.....

Untuk teman-teman tersayang, terima kasih di atas dorongan dan panduan yang telah diberikan....

Buat teman-teman yang turut menjalani latihan industri bersama: pelajar Universiti Malaya, Universiti Multimedia dan Politeknik-Politeknik Malaysia. Segala pengetahuan dan kenangan yang kita perolehi bersama memberi seribu manfaat yang tidak dapat dijual beli.....

SENARAI ISI KANDUNGAN

Mukasurat

Senarai Rajah

Ringkasan Eksekutif

BAB 1	LATAR BELAKANG ORGANISASI	1
1.1	Sejarah Ringkas Organisasi	1
1.2	Pengenalan	2
1.2.1	Wawasan Telekom Malaysia Berhad	2
1.2.2	Misi Telekom Malaysia Berhad	2
1.2.3	Nilai-nilai Murni Telekom Malaysia Berhad	3
1.3	Maklumat Organisasi	8
1.3.1	Latarbelakang	8
1.3.2	Ahli Lembaga Pengarah	11
1.3.3	Jawatankuasa Kumpulan Pengurusan	12
1.4	Logo Telekom Malaysia Berhad	14
1.4.1	Logo Jabatan Telekom Malaysia 1	14
1.4.2	Logo Telekom Malaysia Berhad 2	15
1.4.3	Logo Telekom Malaysia (TM) 3	17
1.5	Peranan Telekom Malaysia Dalam MSC	20
1.5.1	Aplikasi yang ditawarkan MSC	22
1.6	Produk Dan Perkhidmatan	25
1.6.1	Produk Korporat dan Perniagaan	25
1.6.2	Perkhidmatan Telefon	27

1.6.3	Perkhidmatan Kad	30
1.7	Latar Belakang Telekom Malaysia Berhad Johor	32
1.8	Carta Organisasi TM <i>Retail</i> Johor	35
1.8.1	Carta Organisasi Unit Jualan Pengguna Johor	36
1.9	Latar Belakang Unit Jualan Pengguna Johor	37
1.9.1	Visi dan Misi Unit Jualan Pengguna Johor	39
1.9.2	Pentadbiran Unit Jualan Pengguna Johor	40
1.9.3	Kewangan Unit Jualan Pengguna Johor	42
1.9.4	Unit Perancangan Pasaran Jualan Pengguna Johor	43
1.10	Aktiviti Organisasi	44
1.11	Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	51
BAB 2	ANALISIS SISTEM KERJA	54
2.1	Sistem Yang Dikenalpasti	54
2.1.1	Sistem 1: Proses Perkhidmatan Pertanyaan	54
2.1.2	Sistem 2: Proses Aduan Dari Pelanggan	57
2.1.3	Sistem 3: Proses Penawaran Dan Pelangganan Produk <i>TM Home Prepaid</i>	60
2.2	Pengenalpastian Masalah	63
2.2.1	Sistem 1: Proses Perkhidmatan Pertanyaan	63
2.2.2	Sistem 2: Proses Aduan Dari Pelanggan	65
2.2.3	Sistem 3: Proses Penawaran Dan Pelangganan Produk <i>TM Home Prepaid</i>	67

2.3	Cadangan Penyelesaian Masalah	69
2.4	Analisis <i>SWOT</i>	73
2.4.1	Cadangan Bagi Analisis <i>SWOT</i>	73
2.4.2	Kekuatan	73
2.4.3	Kelemahan	74
2.4.4	Peluang	75
2.4.5	Ancaman	76
BAB 3	PENUTUP	77
3.1	Kesimpulan	77

LAMPIRAN

SENARAI RAJAH

Mukasurat

Gambarajah 1	Logo Jabatan Telekom Malaysia 1	14
Gambarajah 2	Logo Telekom Malaysia Berhad 2	15
Gambarajah 3	Logo Telekom Malaysia 3	18
Gambarajah 4	<i>Code Division Multiple Access (CDMA)</i>	28
Gambarajah 5	Kad I-Talk	30
Gambarajah 6	Kad Ring Ring	31
Gambarajah 7	Carta Organisasi TM <i>Retail</i> Johor	35
Gambarajah 8	Carta Organisasi Unit Jualan Pengguna Johor	36
Gambarajah 9	Logo TMnet Streamyx	48
Gambarajah 10	Proses Perkhidmatan Pertanyaan	56
Gambarajah 11	Proses Aduan Dari Pelanggan	59
Gambarajah 12	Proses Penawaran Dan Pelangganan Produk <i>TM Home Prepaid</i>	62

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai seorang pelajar di bawah program Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran, Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia adalah menjadi satu kewajipan bagi memenuhi kehendak yang telah ditetapkan oleh fakulti iaitu menjalani Latihan Industri. Latihan Industri ini perlu dijalani selama 3 bulan bagi memenuhi keperluan syarat-syarat bergraduat.

Kursus ini melibatkan 6jam kredit. Di mana pelajar perlu menjalani Latihan Industri ini selama 12 minggu bermula dari bulan Mac sehingga Jun 2005. Tujuan utama Latihan Industri ini adalah untuk mendedahkan kepada para pelajar dengan persekitaran kerja yang sebenar di samping melatih diri menghadapi tugas dalam bidang kerja yang berkaitan.

Organisasi pilihan adalah Telekom Malaysia Berhad. Seperti yang telah diketahui Telekom Malaysia Berhad merupakan sebuah syarikat telekomunikasi terunggul di negara ini. Dengan bermatlamatkan untuk dikenali sebagai sebuah syarikat telekomunikasi bertaraf dunia, yang memberi tumpuan kepada kepuasan pelanggan secara menyeluruh dalam semua aspek keperluan pengguna dan perniagaan Telekom Malaysia Berhad terus unggul sehingga kini dengan penjenamaan barunya.

Oleh yang demikian, selama tiga bulan menjalani Latihan Industri di organisasi terbabit, pelajar telah diberi tunjuk ajar dan panduan bagaimana untuk menjadi seorang pekerja yang berdedikasi dalam melaksanakan tugas yang telah dipertanggungjawabkan.

Sepanjang menjalani Latihan Industri ini juga, pelajar turut didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya segala tugas yang diberikan dapat dilaksanakan dengan cekap dan berkesan. Salah satu pendekatan yang sering dilakukan adalah pelatih akan diberi taklimat mengenai tugas dan tanggungjawab yang perlu dilakukan oleh setiap unit bagi sesuatu program dan aktiviti yang akan dijalankan. Pelajar turut diberi kepercayaan untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberi. Hasil daripada tugas yang dijalankan, pelajar telah mendapat pelbagai maklumat dan pengetahuan yang berkaitan dengan aktiviti-aktiviti organisasi dan unit.

Semasa menjalani latihan industri ini juga, terdapat beberapa sistem kerja yang telah dipelajari. Antaranya sistem perkhidmatan pertanyaan, sistem aduan pelanggan dan sistem penawaran dan pelanggan produk *TM Home Prepaid*. Sememangnya sistem-sistem ini digunakan oleh organisasi dan unit dalam aktiviti tugas mereka.

Perkhidmatan pertanyaan merupakan satu perkhidmatan yang ditawarkan oleh Telekom Malaysia Berhad kepada para pelanggan dan juga pengguna-pengguna Telekom Malaysia dalam memenuhi kehendak dan keperluan mereka dalam satu tempoh masa tertentu. Sistem kerja ini menyediakan pelbagai maklumat kepada pelanggan. Melalui sistem ini pelanggan boleh mendapatkan maklumat mengenai status mereka. Pelanggan juga boleh mengetahui kemudahan-kemudahan yang ditawarkan, perkhidmatan-perkhidmatan yang sedia ada, tariff, maklumat-maklumat mengenai pelanggan seperti alamat, nombor akaun dan sebagainya. Selain dapat mengetahui jumlah bil mereka bagi satu tempoh masa tertentu.

Sistem aduan pelanggan pula merupakan satu sistem kerja yang dikendalikan oleh Telekom Malaysia sekiranya pelanggan atau pengguna produk dan perkhidmatan menghadapi masalah dengan keperluan telekomunikasi mereka atau mengenai lain-lain aduan. Pihak Telekom Malaysia Berhad sememangnya akan berusaha sedaya upaya menyelesaikan masalah tersebut secepat mungkin. Contoh bagi aduan yang sering dibuat oleh pelanggan adalah aduan kerosakan talian, kerosakan telefon dan sebagainya. Matlamat utama dalam penggunaan sistem ini adalah untuk memastikan dan mengenalpasti kualiti terhadap sesuatu produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Telekom Malaysia Berhad.

Proses penawaran dan pelanggan produk *TM Home Prepaid* ini digunakan oleh Unit Jualan Pengguna dalam menawarkan produk ini kepada pelanggan. Produk *TM Home Prepaid* merupakan telefon talian tetap dengan kelebihan prabayar. Dengan perkhidmatan bayar bila guna ini pelanggan tidak perlu bimbang mengenai yuran bulanan atau bil bayaran. Proses penawaran perkhidmatan ini bermula apabila senarai nama pelanggan *PR Non Payment* diperolehi dan berakhir dengan penggunaan produk iaitu selepas tiga hari proses pemasangan talian.

Melalui sistem ini juga, pelajar telah mengenalpasti beberapa kelemahan yang sering timbul dalam organisasi mengenai pengurusan kerja yang berkaitan dengan penggunaan sistem-sistem tersebut. Masalah utama yang telah dikenalpasti adalah gangguan dalam sistem yang digunakan iaitu sistem perkhidmatan automatik pelanggan atau lebih dikenali dengan CASS. Masalah utama yang sering wujud adalah sistem ini ialah kemungkinan ia tidak dapat beroperasi dengan baik. Ini menyebabkan kakitangan tidak dapat menyelesaikan tugas mengikut masa yang telah ditetapkan.

Hasil dari pengenalpastian masalah tersebut, pelajar telah menyumbangkan beberapa cadangan dan juga idea penyelesaian yang mungkin dapat dipraktikkan oleh organisasi dalam menyelesaikan masalah yang timbul untuk meningkatkan lagi prestasi dan kualiti sistem pengurusan organisasi serta bagi memastikan organisasi berjaya mencapai matlamat dengan lebih cekap dan berkesan. Seperti menyediakan sistem sampingan atau *backup system* bagi

mbolehkan pekerja melakukan tugas tanpa sebarang masalah dan tempoh kesesakan dan gangguan. Selain memastikan sistem pengkomputeran sentiasa berada dalam keadaan baik dan sempurna. Di samping itu, inisiatif bagi meningkatkan motivasi pekerja juga mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Ini kerana, motivasi ini sebenarnya merangkumi pelbagai aspek, baik dari segi kemahiran, pengetahuan, keyakinan diri, kerjasama dan sebagainya.

Berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang diperolehi juga, penggunaan analisis SWOT dapat membantu organisasi dalam mengenalpasti kekuatan, kelemahan, peluang dan juga ancaman yang dimiliki oleh organisasi itu sendiri. Analisis SWOT ini benar-benar membantu pengurus dalam mempertingkatkan mutu budaya kerja dalam unit dan juga organisasi dengan mengenalpasti kelemahan seterusnya mengatasinya.