

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
TM BERHAD CAWANGAN KUALA TERENGGANU

OLEH

HASMILAH BINTI HASAN  
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  
TM BERHAD CAWANGAN TERENGGANU**

Oleh:

**HASMILAH BINTI HASAN  
SARJANA MUDA PENGURUSAN PEMASARAN  
(UK 8244)**

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN  
KEPADA:**

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


**2005**

**1100044986**

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya, **HASMILAH BINTI HASAN** no matrik **UK 8244** 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



**HASMILAH BINTI HASAN**  
17 November 2005

Disahkan Oleh:



Puan Marhana Anuar  
Penyelia KUSTEM

b/p Pengurusan Latihan Industri  
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
KUSTEM

## PENGHARGAAN

Syukur ke hadrat Illahi kerana dengan limpah dan kurniaNya saya telah berjaya menamatkan latihan industri yang telah saya jalankan di TM Berhad cawangan Terengganu yang bermula pada 21 Mac sehingga 9 Jun 2005. Dan dengan izinNya juga saya telah berjaya menyiapkan laporan akhir latihan industri yang telah ditugaskan.

Ribuan terima kasih saya ucapkan kepada Encik Yusli Yusof selaku Pengurus Unit *Consumer Sales* dan Business di TM Berhad Terengganu kerana sudi memberi peluang kepada saya menjalani latihan industri di TM Berhad.

Tidak lupa juga kepada Penyelia Industri saya iaitu Encik Abdullah Salleh yang merupakan Pembantu Pengurus Pemasaran dan Puan Noraini Ismail yang merupakan Penyelia di TM Berhad. Terima kasih di atas segala tunjuk ajar dan bimbingan sepanjang saya menjalani latihan industri selama tiga bulan di Unit *Consumer Sales*.

Begitu juga dengan semua staf Unit *Consumer Sales* di atas kesudian memberi tunjuk ajar kepada saya. InsyaAllah segala ilmu yang telah saya perolehi akan saya gunakan dengan sebaiknya.

Bagi Penyelia KUSTEM iaitu Puan Marhana Anuar, terima kasih saya ucapkan di atas tunjuk ajar dan bantuan sepanjang saya menjalani latihan industri

sehinggalah dalam proses menyiapkan laporan bertulis ini. Tidak lupa juga kepada Encik Ahmad Rusdi Abdullah iaitu selaku Penyelaras Jabatan Pemasaran yang banyak membantu dalam mencari tempat untuk menjalankan latihan industri untuk kali ini.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada keluarga saya iaitu ayah, kakak, abang dan seluruh ahli keluarga yang banyak memberi dorongan dan kekuatan kepada saya semasa menjalani latihan industri. Tidak lupa juga kepada semua rakan-rakan yang banyak memberi bimbingan dan galakan semasa menjalani latihan industri sehinggalah laporan ini selesai ditulis.

Begitu juga kepada mereka yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak setiap bantuan dan dorongan amatlah dihargai. Semoga jasa baik kalian akan mendapat rahmat dariNya.

Wassalam

## PRAKATA

Latihan industri merupakan kursus wajib yang perlu dilaksanakan oleh setiap pelajar pada semester kelima. Kursus ini merangkumi enam jam kredit dan ia wajib dilaksanakan oleh semua pelajar termasuklah pelajar Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran). Latihan industri ini dilaksanakan selama 12 minggu di mana ia bermula pada 21 Mac sehingga 9 Jun 2005. Para pelajar boleh menjalani Latihan industri sama ada di organisasi kerajaan ataupun di organisasi swasta dan ia hendaklah bersesuaian dengan kursus yang diambil oleh pelajar.

Para pelajar yang akan menjalani latihan industri perlu tahu objektif yang telah ditetapkan oleh fakulti. Di antaranya adalah :

Pertama latihan industri akan membolehkan para pelajar memperolehi pengalaman dan kemahiran asas profesional pekerjaan yang berkaitan dengan program yang diambil oleh pelajar

Kedua adalah dapat memberi peluang kepada pelajar mengaplikasikan teori yang dipelajari dalam kuliah dengan realiti alam pekerjaan. Jadi dengan itu dapat melihat sejauhmana pelajar itu dapat menggunakan teori dengan aktiviti yang dijalankan di organisasi tersebut.

Ketiga adalah membolehkan para pelajar menunjukkan kebolehan dan kemahiran yang ada dalam diri pelajar dalam pekerjaan yang sebenar. Objektif ini penting kepada para pelajar kerana ia dapat membantu pelajar mendapat pekerjaan setelah pelajar bergraduat nanti.

Kesimpulannya, latihan industri dapat membantu para pelajar mendapat gambaran yang sebenar tentang alam pekerjaan sebelum mereka memasukinya. Jadi dengan itu para pelajar akan lebih bersedia sebelum memasuki alam yang penuh dengan dugaan dan cabaran tersebut.



# ISI KANDUNGAN

<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
PRAKATA	lii
SENARAI GAMBARAJAH	Viii
RINGKASAN EKSEKUTIF	lx
BAB 1 : LATAR BELAKANG SYARIKAT	
1.1 PENGENALAN	1
1.1.1 Sejarah Syarikat Telekom Malaysia Berhad (TMB)	3
1.1.2 Pemilikan	6
1.1.3 Tumpuan Pemasaran	7
1.1.4 Pendekatan Untuk Memajukan Organisasi	8
1.2 MAKLUMAT ORGANISASI	9
1.3 CARTA ORGANISASI	18
1.4 AKTIVITI UTAMA TM BERHAD	42
1.5 KEMAHIRAN YANG INGIN DIPELAJARI	49

## **BAB 2 : ANALISIS SISTEM**

### **2.1 SISTEM 1 : PROSES ADUAN DARI**

#### **PELANGGAN**

<b>2.1.1</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>53</b>
<b>2.1.2</b>	<b>Mengenalpasti Masalah</b>	<b>57</b>
<b>2.1.3</b>	<b>Cadangan Penyelesaian</b>	<b>59</b>
<b>2.1.4</b>	<b>Implikasi Cadangan</b>	<b>61</b>

### **2.2 SISTEM 2 : PROSES PESANAN TALIAN**

#### **TELEFON**

<b>2.2.1</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>62</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Mengenalpasti Masalah</b>	<b>65</b>
<b>2.2.3</b>	<b>Cadangan Penyelesaian</b>	<b>67</b>
<b>2.2.4</b>	<b>Implikasi Cadangan</b>	<b>68</b>

### **2.3 SISTEM 3 : MEMPROMOSI PAKEJ**

#### **BERBUAL BERJAM-JAM (TATC)**

<b>2.3.1</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>69</b>
<b>2.3.2</b>	<b>Mengenalpasti Masalah</b>	<b>73</b>
<b>2.3.3</b>	<b>Cadangan Penyelesaian</b>	<b>75</b>
<b>2.3.4</b>	<b>Implikasi Cadangan</b>	<b>77</b>

RUJUKAN

LAMPIRAN

## SENARAI GAMBARAJAH

### RAJAH

### MUKA SURAT

1. Rajah 1	: Logo Jabatan Telekom Malaysia	11
2. Rajah 2	: Logo Telekom Malaysia Berhad	13
3. Rajah 3	: Logo TM Berhad	15
4. Rajah 4	: Carta Organisasi Majlis Perniagaan TM Terengganu	19
5. Rajah 5	: Carta Organisasi TM Retail Terengganu	20
6. Rajah 6	: Carta Organisasi Unit Consumer Sales	21
7. Rajah 7	: Contoh Penggunaan Sistem Cass Untuk Mendapatkan Bil Telefon Pelanggan	31
8. Rajah 8	: Proses Aduan Dari Pelanggan	56
9. Rajah 9	: Proses Pesanan Talian Telefon	64
10. Rajah 10	: Proses Mempromosi TATC	72

## RINGKASAN EKSEKUTIF

TM Berhad merupakan sebuah syarikat yang berkaitan dengan kerajaan (*Government Linked Company*). Sebelum ia diswastakan ia dikenali sebagai Jabatan Telekom Malaysia (JTM). Kemudian telah ditukarkan kepada Syarikat Telekom Malaysia Berhad (STM) dan sebelum penjenamaan semula pada 14 April 2005 ia lebih dikenali sebagai Telekom Malaysia Berhad. Kini ia dikenali sebagai TM Berhad.

Pelatih telah ditempatkan di Unit *Consumer Sales* iaitu di bawah pengurusan Encik Yusli Yusof. Unit ini mempunyai empat jabatan iaitu *Consumer Retention*, *Direct Sales*, *Consumer Management* dan *Personalized Service*. Pelatih telah diletakkan di bawah Jabatan *Consumer Management*. Sepanjang berada di jabatan tersebut, pelatih telah diberi pendedahan yang sepenuhnya berkenaan aktiviti yang dijalankan di TM Berhad. Ini mebolehkan pelatih mendapat ilmu dan pengetahuan berkenaan pengurusan pejabat sehinggalah kepada promosi.

Sepanjang menjalani latihan industri, pelatih telah mengenalpasti tiga sistem yang digunakan di TM Berhad. Sistem tersebut adalah sistem aduan, sistem pesanan talian telefon dan sistem promosi Pakej Berbual Berjam-Jam (*TATC*).

Bagi sistem aduan, masalah yang sering dihadapi adalah kelambatan mendapat maklumbalas dari pihak TM Berhad di samping kecuaihan operator. Disebabkan masalah tersebut, ia telah menyebabkan pelanggan akan membuat aduan berulang kali. Tetapi masalah ini dapat diatasi jika kakitangan TM Berhad lebih peka dengan aduan yang dibuat di samping membuat pembahagian tugas yang lebih sistematik.

Manakala bagi sistem pesanan talian telefon, masalah yang dihadapi adalah masalah dari sistem utama iaitu Sistem CASS. Ini akan menyebabkan semua aktiviti syarikat akan tergendala. Jadi dengan itu TM Berhad perlu mempertingkatkan lagi kualiti Sistem CASS.

Sistem yang ketiga adalah sistem promosi pakej *TATC*. Masalah yang dihadapi adalah apabila pelanggan tidak mengetahui yang promosi pakej ini telah dilanjutkan. Ini telah menyebabkan pelanggan tidak mempercayai dengan tawaran pakej tersebut. Oleh itu pihak TM Berhad perlu memainkan peranan dengan membuat pengiklanan semula pakej tersebut supaya pelanggan mengetahui mengenai pakej tersebut.

Secara keseluruhannya, masalah tersebut dapat diatasi sekiranya mendapat kerjasama di antara para pekerja di samping sumbangan idea oleh pelatih. Gabungan dua peranan ini akan membentuk satu organisasi yang stabil dan teguh dalam menghadapi cabaran globalisasi.