

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
TELEKOM MALAYSIA BERHAD  
KUALA TERENGGANU

FA ZAH MOHD YUSOFF

Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005



**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
TELEKOM MALAYSIA BERHAD KUALA  
TERENGGANU**

Oleh :

**FAIZAH MOHD YUSOFF**  
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**

**1100044981**

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya Faizah Mohd Yusoff, UK 8474, 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 tersebut.

Tandatangan,



Nama : Faizah Mohd Yusoff

Tarikh: 20 hb. September 2005

Di sahkan oleh :

.....

Penyelia KUSTEM  
b/p Pengerusi Latihan Industri  
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi  
KUSTEM

## PENGHARGAAN

Syukur kehadiran Illahi kerana dengan izin dan limpahnya dapat saya menyiapkan laporan dan menamatkan latihan industri ini di Telekom Malaysia Berhad cawangan Kuala Terengganu, Terengganu Bahagian Business Sales ini dengan jayanya.

Jutaan terima kasih kepada pihak pengurusan Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) kerana memberi peluang kepada saya untuk menjalani latihan industri ini. Di samping itu, saya ingin mengucapkan berbilang terima kasih buat penyelaras latihan industri En. Ahmad Rusdi b. Abdullah, penyelia latihan industri Puan Marhana Mohd Anuar, pensyarah-pensyarah kerana banyak membantu saya semasa menjalani latihan industri.

Saya juga ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada kakitangan Business Sales yang telah banyak memberikan bimbingan serta tunjuk ajar kepada saya semasa menjalani latihan industri di syarikat ini. Sememangnya segala nasihat, tunjuk ajar serta segala ilmu yang dicurahkan tidak sesekali akan saya lupakan dan dijadikan panduan untuk saya menghadapi alam pekerjaan kelak.

Terima kasih yang tidak terhingga saya ucapkan kepada ibubapa saya, ahli keluarga serta teman-teman setia kerana banyak memberi nasihat dan

perangsang sepanjang saya menjalani latihan ini. Segala jasa dan sumbangan  
kalian hulurkan tidak akan saya lupakan.

Sekian, Terima kasih.

## SENARAI ISI KANDUNGAN

Senarai Gambarajah

Ringkasan Eksekutif

### **BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI**

1.1	Sejarah Ringkas Organisasi	5
	1.1.1 Logo	10
	1.1.2 Matlamat	17
	1.1.3 Visi dan Misi	17
	1.1.4 Objektif Organisasi	18
	1.1.5 Piagam Pelanggan	20
1.2	Maklumat Organisasi	22
1.3	Carta Organisasi	
	1.3.1 Carta Organisasi TM Terengganu	25
	1.3.2 Carta Organisasi TM Retail	26
	1.3.3 Carta Organisasi Business Sales	27
	1.3.4 Unit/Jabatan	30
	1.3.5 Tugas dan Tanggungjawab Business Sales	30
1.4	Aktiviti Organisasi	32
	1.4.1 Jenis-jenis produk dan aktiviti yang ditawarkan	32

1.4.2	SWOT Analisis	
1.4.2.1	Kekuatan	37
1.4.2.2	Kelemahan	38
1.4.2.3	Peluang	40
1.4.2.4	Ancaman	41
1.5	Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	43

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

2.1	Sistem TM CENTREX	
2.1.1	Sistem sedia ada	45
2.1.2	Pengenalpastian Masalah	49
2.1.3	Rumusan analisis perbincangan	49
2.1.4	Cadangan penyelesaian	50
2.1.5	Pelaksanaan cadangan dan implikasi	50
2.2	Sistem Sales Force Automation (SFA)	
2.2.1	Sistem sedia ada	51
2.2.2	Pengenalpastian Masalah	53
2.2.3	Rumusan analisis perbincangan	54
2.2.4	Cadangan penyelesaian	54
2.2.5	Pelaksanaan cadangan dan implikasi	55



2.3	Sistem Pengekalan Pelanggan	
2.3.1	Sistem sedia ada	57
2.3.2	Pengenalpastian Masalah	58
2.3.3	Rumusan analisis perbincangan	59
2.3.4	Cadangan penyelesaian	60
2.3.5	Pelaksanaan cadangan dan implikasi	62

### **BAB3 PENUTUP**

3.1	Kesimpulan	63
-----	------------	----

RUJUKAN

LAMPIRAN

## SENARAI GAMBARAJAH

		Muka surat
Gambarajah 1	Logo TM yang pertama	10
Gambarajah 2	Logo TM yang kedua	11
Gambarajah 3	Logo TM yang ketiga	12
Gambarajah 4	Logo TM yang keempat	14
Gambarajah 5	Carta Organisasi TM Terengganu	25
Gambarajah 6	Carta Organisasi TM Retail	26
Gambarajah 7	Carta Organisasi Business Sales	27
Gambarajah 8	Carta Alir Sistem TM CENTREX	48
Gambarajah 9	Carta Alir Sistem SFA	52
Gambarajah 10	Carta Alir Sistem Pengekalan Pelanggan (Sedia ada)	58
Gambarajah 11	Carta Alir Sistem Pengekalan Pelanggan ( Cadangan)	60

## Ringkasan eksekutif

Sebagai pelajar dibawah Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran, Fakulti Pengurusan dan Ekonomi telah mewajibkan menjalani latihan industri selama tiga bulan dan pelatih telah memilih organisasi TM, Kuala Terengganu sebagai tempat untuk menjalani latihan industri tersebut.

TM merupakan sebuah organisasi yang pada dasarnya diwujudkan sebagai agensi kerajaan untuk memberikan perkhidmatan telefon kepada rakyat di Malaysia. Ia juga sebuah organisasi yang mampu dan telah menunjukkan kejayaannya dalam menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan-pelanggan. Oleh yang demikian, selama tiga bulan menjalani latihan industri di TM, pelatih telah diberi tunjuk ajar bagaimana untuk menjadi seorang pekerja yang melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan penuh dedikasi.

Sepanjang menjalani latihan industri ini, pelatih juga didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya segala tugas yang diberikan dapat dilakukan dengan cekap dan berdasarkan salah satu pendekatan yang dilakukan adalah pelatih akan diberi taklimat mengenai tugas dan tanggungjawab. Setiap pelatih diberi kepercayaan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberi. Daripada tugas-tugas yang dijalankan pelatih mendapat pelbagai maklumat dan pandangan berkaitan samaada daripada anggota TM. Semasa menjalani latihan industri pelatih telah melihat beberapa sistem sedia ada yang terdapat dalam organisasi. Antara sistem yang terlibat adalah sistem TM CENTREX, sales force automation (SFA), dan pengekalan pelanggan.

Pelatih telah mengenalpasti beberapa kekurangan yang kadang-kadang timbul di dalam organisasi yang berkaitan dengan penggunaan sistem sedia ada yang telah lama diguna pakai oleh pihak pengurusan. Pelatih juga telah memberikan beberapa cadangan penyelesaian yang man mungkin ia dapat digunakan bagi menyelesaikan masalah yang timbul untuk meningkatkan lagi corak sistem pengurusan didalam organisasi dan juga supaya pengurusan berjalan dengan lebih lancar bagi mewujudkan sebuah pengurusan yang lebih dinamik dan sistematik.