

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TM BUSINESS SALES SABAH, KOTA KINABALU

OLEH

DAYANGKU ASNIZAH BINTI AK BAKAR
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

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

2006

01:3270

1100045073



LI 5 FPE 3 2006



1100045073

Laporan akhir latihan industri di TM Business Sales Sabah, Kota Kinabalu / Dayangku Asnizah Awangku Bakar.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

	1100045073	

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LI 5
FPE
3
2006

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DI TM BUSINESS SALES SABAH KOTA KINABALU

Disediakan Oleh :
Dayangku Asnizah Binti Ak Bakar
Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran

Dilaporkan kepada :
Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
2006

SURAT PENGESAHAN

Dengan ini saya Dayangku Asnizah binti Awangku Bakar, 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

dg.

Nama : Dayangku Asnizah binti Awangku Bakar

Tarikh : 18 OKTOBER 2006

Disahkan oleh :



Pn Wan Norhayati binti Mohamad

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih saya kepada Pn Esther P Gom selaku Penolong Pengurus Besar *Business Sales* Sabah. Beliau telah banyak membantu saya sepanjang saya menjalankan latihan industri di unit tersebut. Begitu juga dengan kakitangan unit tersebut seperti Tn Hj Mohd Sainal selaku Pengurus Saluran dan Jualan langsung, Puan Norhayati Abu Bakar, Pn Soffiana Kasnan, En. Sahrimin Mohd Iman, dan En. Johnny Sulihan. Mereka telah banyak membimbing dan memberi banyak tunjuk ajar kepada saya.

Saya juga ingin mengalungkan penghargaan saya kepada Tn Hj Mohd Sainal selaku Pengurus Saluran dan Jualan Langsung. Beliau telah banyak memberi dorongan dan kata-kata perangsang serta memberi galakan kepada saya agar lebih bersemangat dalam menghadapi alam pekerjaan sementara saya ini. Begitu juga kepada Cik Puan Norhayati selaku penyelia saya sepanjang saya berada di unit ini. Beliau telah banyak memberi tunjuk ajar dalam segala segi terutamanya yang melibatkan tugas-tugas yang perlu saya lakukan sepanjang berada di unit ini. Tidak lupa kepada kakitangan-kakitangan yang lain seperti Pn Soffiana Kasnan, En. Sahrimin Mohd Iman, En. Johnny Sulihan, Cik Rosminah dan Cik Khadizah serta eksekutif-eksekutif yang tidak jemu-jemu membantu, menyokong dan memberi tunjuk ajar dari proses mula saya menyesuaikan diri sehinggalah saya tamat menjalani latihan industri.

Terima kasih sekali lagi saya ucapkan kerana tunjuk ajar dan sokongan yang mereka berikan telah dapat membantu saya menjalani latihan industri tanpa sebarang masalah dan telah memberi pengalaman yang cukup berharga untuk saya sebelum saya menjejakkan kaki ke alam pekerjaan sebenar kelak.

ISI KANDUNGAN

Muka Surat Tajuk	i
Surat Pengesahan	ii
Penghargaan	iii
Isi Kandungan	v
Senarai Jadual	viii
Senarai Rajah	ix
Ringkasan Eksekutif	x
BAB 1 : LATAR BELAKANG ORGANISASI	1
1.1 Sejarah Penubuhan Telekom Malaysia Berhad	1
1.1.1 Penubuhan Jabatan Telekom	2
1.1.2 Kearah Penswastaan Sepenuhnya	3
1.1.3 Logo dan Penjenamaan Semula TMB	5
1.1.4 Wawasan Telekom Malaysia Berhad	9
❖ Visi Telekom Malaysia Berhad	9
❖ Misi Telekom Malaysia Berhad	9
❖ Objektif Operasi	10
❖ Objektif Polisi Telekomunikasi	10
❖ Komitmen TM terhadap Pelanggan	11
1.1.5 Sistem Pentadbiran	14
❖ Aktiviti firma	15
❖ Halatuju Firma	15

1.2	TM Group Manpower Sabah	16
1.3	Unit Business Sales Sabah	19
1.3.1	Wawasan Business Sales Sabah	20
1.3.2	Misi Business Sales Sabah	20
1.3.3	Lokasi Business Sales Sabah	20
1.3.4	Pelanggan-pelanggan TM Malaysia Berhad	21
1.4	Carta Organisasi Business Sales Sabah	23
1.4.1	Struktur Organisasi Business Sales Sabah	25
	❖ Peranan Unit Business Sales Sabah	26
	❖ Statistik Kakitangan	29
1.5	Aktiviti Business Sales Sabah	30
1.6	Kekuatan Business Sales Sabah	33
1.7	Produk TM Malaysia Berhad	40
1.7.1	Talian Ibusawat Terus (Direct Exchange Line)	40
1.7.2	TM ISDN	47
1.7.3	TM Centrex	53
1.7.4	Digitaline	57
1.7.5	TM Multimedia	59
1.8	Kemahiran yang dipelajari	61
1.8.1	Menyiapkan dan mengemaskini profail pelanggan	61
1.8.2	Tele-marketing	61
1.8.3	Seminar	64
1.8.4	Mempelajari sistem Cass	65
1.8.5	Lain-lain aktiviti yang di pelajari	72

BAB 2 : PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN	75
2.1 SFA-Sales Force Automation : Jualan Baru	75
2.1.1 Pengenal pastian masalah	80
2.1.2 Cadangan penyelesaian masalah	81
2.1.3 Perlaksanaan dan implikasi	81
2.2 SFA-Sales Force Automation :Winback	82
2.2.1 Pengenal pastian masalah	86
2.2.2 Cadangan penyelesaian masalah	86
2.2.3 Perlaksanaan dan implikasi	87
2.3 Sistem Mencapai Program Luar	88
2.3.1 Pengenalpastian masalah	92
2.3.2 Cadangan penyelesaian masalah	92
2.3.3 Perlaksanaan dan implikasi	93
BAB 3 : PENUTUP	94
RUJUKAN	97
LAMPIRAN	98

SENARAI JADUAL

<u>Senarai</u>	<u>Muka Surat</u>
Jadual 1: Pelanggan-pelanggan TM Malaysia Berhad	22
Jadual 2: Statistik Kakitangan	29
Jadual 3: Pecahan bilangan kaum	29
Jadual 4: Kadar Sewa Perkhidmatan Telefon	40
Jadual 5: Jadual Bayaran Pemasangan ISDN	50
Jadual 6: Yuran Pemasangan MAYPAC	53
Jadual 7: Jadual bagi perkhidmatan Tmnet	60
Jadual 8: Jadual Seminar di Support Management	64

SENARAI RAJAH

<u>Senarai</u>	<u>Muka Surat</u>
Rajah 1: Logo lama	5
Rajah 2: Misi Logo baru	5
Rajah 3: Carta Organisasi Business Sales Sabah	24
Rajah 4 : Multi Tasking	49
Rajah 5 : Typical Setup untuk PABX	55
Rajah 6: TMCentrex Setup	56
Rajah 7 : Pakej Privilege Plus	62
Rajah 8 : Pakej Distina Plan	63
Rajah 9 : Menu Utama Sistem CASS	66
Rajah 10 : Menu Pertanyaan MSOS	67
Rajah 11 : Contoh format “ Maklumat Pelanggan”	68
Rajah 12 : Menu Utama Pertanyaan Inventori	69
Rajah 13: Pertanyaan Nombor Telefon/ Litar	70
Rajah 14 :Maklumat Pelanggan	71
Rajah 15 : Carta alir SFA-Sales Force Automation:Jualan baru	79
Rajah 16 : Carta alir SFA-Sales Force Automation:Winback	85
Rajah 17 : Carta alir sistem mencapai program luar	91

RINGKASAN EKSEKUTIF

Secara ringkasnya, hasil dari pengalaman pelatih di TM Business Sales Sabah ini telah memberi banyak pendedahan mengenai perjalanan pentadbiran di organisasi ini yang mana antara lain melibatkan pelbagai lapisan masyarakat yang berbilang kaum.

Diantaranya adalah berkenaan dengan kemahiran pelatih dalam menyesuaikan diri dengan suasana pekerjaan di samping pergaulan kakitangan di organisasi ini yang memerlukan rasa hormat-menghormati dan sikap tolong-menolong antara satu sama lain dalam melaksanakan segala kerja yang telah diamanahkan. Selain itu, melalui latihan praktikal ini pelatih akan berpeluang membentuk peribadi dan sikap positif terhadap kerja yang diamanahkan dengan penuh kesabaran dan rasa tanggungjawab.

Disamping itu, ia juga dapat menguji kemampuan pelatih dalam menyelesaikan sesuatu masalah dan bagaimana seorang pelatih itu membuat keputusan dengan bijak dan adil. Oleh yang demikian, segala kemahiran dan pengetahuan serta pengalaman yang telah pelatih perolehi, InsyaAllah pelatih akan memanfaatkan dengan sebaik-baiknya dalam menjalani kehidupan seharian yang penuh dengan cabaran dan dugaan terutama sekali apabila suatu hari pelatih menemuhi alam pekerjaan yang sebenar.