

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA JOHOR

ROSMAWATI BINTI ISHAK

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

IBATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI

KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

N:3289

1100045093

LI 45 FPE 3 2006



1100045093
Laporan akhir latihan industri di Telekom Malaysia Johor /
Rosmawati Ishak.



PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100045093		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LI
45
FPE
3
2006

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

OLEH

**ROSMAWATI BINTI ISHAK
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)**

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN
KEPADA**

**JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI
MALAYSIA
2006**

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Rosmawati Binti Ishak (UK 9352) 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.

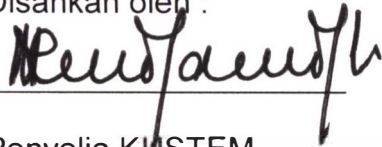
Tandatangan



Nama : ROSMAWATI BINTI ISHAK

Tarikh : 6 NOVEMBER 2006

Disahkan oleh :



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

PENGHARGAAN

Bersyukur saya kehadiran Ilahi kerana dengan izin-Nya, saya dapat menyempurnakan latihan industri di Telekom Malaysia (TM), Batu Pahat selama tiga bulan dengan jayanya. Setinggi-tinggi penghargaan saya ucapkan kepada Penyelia Industri saya iaitu Encik Zailani Mazlan yang merupakan Penyelia Pemasaran di Unit Consumer Sale di Batu Pahat kerana telah memberi bimbingan dan tunjuk ajar sepanjang saya menjalankan latihan di sana. Dengan bantuan beliau, segala tugas yang diberikan dapat saya laksanakan dengan baik.

Di samping itu, ribuan terima kasih saya ucapkan kepada kakitangan-kakitangan yang lain dari unit yang sama iaitu Encik Razak Yem dan Encik Rahim Salleh yang turut memberi sokongan dan memberi sedikit sebanyak informasi-informasi yang berguna untuk saya gunakan sepanjang latihan ini. Terima kasih juga diucapkan kepada Eksekutif di Unit *Market Planning*, Tuan Haji Ali Alias, serta pembantunya Cik Umi Kalsom Binti Ahmad dan Puan Zaleha yang turut memberi tunjuk ajar mengenai selok belok dunia telekomunikasi ini.

Jutaan terima kasih diucapkan kepada Pensyarah Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM), Dr. Mohd Shaladdin Bin Muda yang juga menjadi Penyelia KUSTEM yang banyak mencurahkan ilmu dan nasihat kepada saya dalam penyediaan laporan ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada rakan-rakan yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam sepanjang proses latihan ini.

ISI KANDUNGAN

Muka Surat

MUKA TAJUK	i
PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ISI KANDUNGAN	iv
SENARAI JADUAL	vi
SENARAI GAMBARAJAH	vi
RINGKASAN EKSEKUTIF	vii
BAB	
1 PENGENALAN	
1.1 Latar Belakang Organisasi	1
1.2 Maklumat Syarikat	6
1.3 Carta Organisasi	9
1.3.1 Carta Organisasi Kumpulan TM	10
1.3.2 Carta Organisasi TM Johor	11
1.3.3 Carta Organisasi Unit <i>Consumer Sales</i> Johor	12
1.4 Aktiviti Organisasi	13
1.5 Analisis SWOT	16
1.5.1 Kekuatan Organisasi	16
1.5.2 Kelemahan Organisasi	17
1.5.3 Peluang Organisasi	17
1.5.4 Ancaman Organisasi	18
1.6 Kemahiran yang Dipelajari	18
2 SISTEM KERJA, MASALAH DAN PENYELESAIAN	
2.1 Memahami Sistem Kerja yang Sedia Ada	21
2.1.1 Sistem Permohonan Pakej Pelan Merdeka	22
2.1.2 Sistem Permohonan Pertukaran Talian Sedia ada ke	27

TMHP (TM Home Prepaid)	
2.1.3 Sistem Promosi (door-to-door)	31
2.2 Menganalisis Masalah	36
2.2.1. Mengenalpasti Masalah dan Puncanya	36
2.2.1.1 Masalah Dalam Sistem Permohonan Pakej Pelan Merdeka	37
2.2.1.2 Masalah Dalam Sistem Permohonan Pertukaran Talian Sedia Ada ke TMHP	40
2.2.1.3 Masalah Dalam Sistem promosi (<i>door-to-door</i>)	42
2.2.2 Cadangan Penyelesaian Masalah dan Aplikasinya	44
2.2.2.1. Penyelesaian Masalah dan Implikasi Bagi Sistem Permohonan Pakej Pelan Merdeka	44
2.2.2.2. Penyelesaian Masalah dan Implikasi Bagi Sistem Permohonan Pertukaran Talian Sedia Ada ke TMHP	46
2.2.2.3. Penyelesaian Masalah dan Implikasi Bagi Sistem Promosi (door-to-door)	47
3 PENUTUP	49
4 RUJUKAN	52
5 LAMPIRAN	53

SENARAI JADUAL

Jadual 1: jadual kadar caj bagi TMHP	28
Jadual 2: kadar caj bagi Pakej Pelan Merdeka	39

SENARAI GAMBARAJAH

Gambar 1: Logo Rasmi Telekom Malaysia Berhad	5
Gambar 2: Gambar Menara Telekom Malaysia Berhad	6
Gambar 3: Ahli-ahli Lembaga TM Berhad	8
Carta 1: Carta Organisasi Kumpulan TM	10
Carta 2: Carta organisasi TM Johor	11
Carta 3: Carta Organisasi TM Batu Pahat	12
Rajah 1: Carta Alir Sistem Permohonan Pakej Pelan Merdeka	23
Rajah 2: Carta Alir Pertukaran Talian Sedia Ada ke TMHP (<i>TM Home Prepaid</i>)	27
Rajah 3: Carta Alir Sistem Promosi	31
Rajah 4: Pengenalpastian Masalah Sistem Permohonan Pakej Pelan Merdeka	38
Rajah 5: Pengenalpastian Masalah dalam Sistem Permohonan Pertukaran Talian Sedia Ada ke TMHP (<i>TM Home Prepaid</i>)	41
Rajah 6: Pengenalpastian Masalah dalam Sistem Promosi	46
Rajah 7: Carta Alir Pertukaran Talian Sedia Ada ke TMHP (<i>TM Home Prepaid</i>) Setelah Dibaiki	47

RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan Industri (LI) PGN 4799 merupakan matapelajaran wajib bagi pelajar yang mengikuti Program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran). Pelajar telah menjalani latihan tersebut selama 12 minggu di organisasi yang dipilih oleh pelajar dengan kelulusan daripada pihak fakulti. Pelajar dipantau oleh dua orang penyelia iaitu penyelia industri yang menyelia pelatih sepanjang berada di organisasi dan penyelia KUSTEM yang juga merupakan pensyarah bagi pelajar bagi membimbing pelajar supaya berada pada landasan yang betul sepanjang menjalani latihan ini.

Di bahagian pertama laporan ini menerangkan dengan lengkap mengenai latar belakang organisasi iaitu Kumpulan TM secara umumnya dan organisasi CS Johor secara khususnya. Di bahagian ini juga turut ditunjukkan carta organisasi TM dan CS Johor yang merupakan Pejabat Telekom Tempatan. Seterusnya terdapat juga analisa SWOT yang boleh dijadikan sebagai panduan bagi pengurus untuk mengenalpasti kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan dan imej syarikat

Sepanjang tiga bulan di TM, pelajar dapat mempelajari pelbagai kemahiran asas yang penting di antaranya kemahiran komunikasi. Ini kerana, kegiatan di Unit CS kebanyakannya adalah melibatkan pelanggan di mana jumlah pelanggan akan ditingkatkan dengan menjalankan pelbagai aktiviti promosi. Kemahiran ini sangat penting kerana dengan adanya kemahiran komunikasi yang baik dapat meyakinkan pelanggan seterusnya meningkatkan kesetiaan pelanggan terhadap syarikat.

Sepanjang tempoh latihan, pelajar perlu mengenalpasti sistem kerja yang terdapat di dalam organisasi tersebut. Setelah itu, sistem tersebut hendaklah digambarkan di dalam carta alir. Terdapat tiga sistem kerja yang telah dikenalpasti iaitu Sistem Permohonan Pakej Pelan Merdeka, Sistem Permohonan Pertukaran Talian Sedia Ada ke TMHP, dan Sistem Promosi (*door-to-door*). Pelajar juga akan mengenalpasti masalah yang terdapat di dalam sistem ini seterusnya akan memberikan beberapa cadangan bagi menyelesaikan masalah ini sekaligus menjadi panduan kepada pihak syarikat bagi meningkatkan mutu perkhidmatan mereka.

Di bahagian terakhir merupakan kesimpulan pelajar sepanjang menjalani latihan di organisasi. Banyak faedah yang diperolehi semasa latihan tersebut dan peluang seumpama ini di ambil dengan rasa senang hati kerana ianya bukan sahaja memberi pengalaman baru kepada pelajar, malah ia juga dapat mendedahkan pelajar kepada dunia pekerjaan sebenar.