

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD KUALA TERENGGANU

Oleh

NORLIZA BINTI MAMAT

Sarjana Muda Pengurusan (Polisi Dan Sekitaran Sosial)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Ekologi Sosial

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia

(KUSTEM)

2005

2601

1100039823

LI 57 FPE 1 2005



1100039823
Laporan akhir latihan industri di Telekom Malaysia Berhad,
Kuala Terengganu / Norliza Mamat.



PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039823		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

2601

**LAPORANKHIR LATIHAN INDUSTRI DI TELEKOM
MALAYSIA BERHAD KUALA TERANGGANU**

OLEH

**NORLIZA BINTI MAMAT
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Ekologi Sosial
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

2005

1100039823

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Norliza Binti Mamat mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus SOS 4299 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: NORLIZA BT MAMAT

Tarikh: 20 NOVEMBER 2005

Disahkan Oleh:



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

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

OLEH

**NORLIZA BINTI MAMAT
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Ekologi Sosial

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia

(KUSTEM)

2005

DEDIKASI

Untuk ayahda dan bonda tercinta serta rakan-rakan seperjuangan yang telah banyak memberi dorongan serta nasihat ketika menjalani latihan industri. Tidak ketinggalan juga kepada Faizah Bt Mohd Yusof daripada Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) dan Khairul Amry Bin Mazlan daripada Universiti Utara Malaysia (UUM) yang telah bersama-sama dengan saya menjalani latihan industri di Unit Business Sales Terengganu (BS). Seterusnya kepada kakitangan-kakitangan di Unit Business Sales Terengganu (BS) yang banyak memberikan kerjasama dan tunjuk ajar kepada saya dalam menyelesaikan tugas yang dipertanggungjawabkan kepada saya. Terima kasih yang tidak terhingga kepada mereka semua.

PENGHARGAAN

“Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Pengasih”

Setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada Encik Che Rashek Bin Che Nor selaku Eksekutif Akaun Business Sales Terengganu dan secara langsung menjadi pegawai yang menyelia saya sepanjang berada di unit Business Sales (BS) ini dan terima kasih juga saya ucapkan kepada beliau yang telah memberikan ruang kepada saya untuk menjalani latihan industri di unit BS ini. Beliau telah banyak memberikan bimbingan dan tunjuk ajar secara peribadi di sepanjang latihan industri dan seterusnya kepada semua staf BS yang telah banyak memberikan kerjasama kepada saya.

Ucapan penghargaan ini juga ditujukan kepada pensyarah-pensyarah Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) yang terlibat serta membantu dalam kerja-kerja penulisan laporan ini. Tidak lupa juga kepada semua pihak yang tidak disertakan nama yang mana telah terlibat dalam penulisan laporan ini. Tanpa bantuan anda semua, tidak mungkin saya dapat melakukan semua ini dengan jayanya.

Sekian, terima kasih

OBJEKTIF DAN KEPENTINGAN LATIHAN INDUSTRI KEPADA PELAJAR

Terlebih dahulu saya merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan tahniah kepada pihak pengurusan Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) kerana telah mewujudkan program Latihan Industri bagi setiap pelajar-pelajarnya untuk melengkapkan penganugerahan ijazah bagi setiap kursus pengajian yang telah ditawarkan oleh pihak KUSTEM.

Sebenarnya objektif program latihan industri ini diwujudkan adalah untuk memberi pendedahan tentang alam pekerjaan yang sebenarnya yang bakal dilalui oleh para pelajar. Dengan adanya program ini, para pelajar akan lebih memahami akan fungsi serta situasi alam pekerjaan yang bakal ditempuhi setelah tamat pengajian nanti. Pendedahan pada peringkat awal ini adalah satu langkah bijak daripada pihak KUSTEM kerana ia merupakan perancangan ke arah masa hadapan setiap graduannya nanti agar tidak ketinggalan dalam mengejar arus kerjaya yang semakin mencabar pada abad ini.

Latihan industri ini juga sebenarnya dapat memberi pengetahuan yang luas dari segi teknikal dan kemahiran para pelajar. Oleh itu, pelajar tidak akan merasa keliru tentang skop sebenar kerjaya yang akan ditempuhinya kelak. Pembelajaran secara teori sahaja tidak memadai tanpa adanya latihan teknikal atau latihan dari segi amali. Di samping itu, kemahiran sebenar para pelajar akan dapat digunakan sepanjang proses menjalani latihan industri ini.

Program latihan industri ini juga akan menimbulkan kesedaran serta meningkatkan minat para pelajar terhadap pembelajaran di KUSTEM. Kita dapat melihat kesannya apabila kita menjalani latihan industri di mana segala pelajaran dan ilmu yang diperolehi sebelum menjalani latihan industri amat berguna dan ianya akan digunakan dengan sepenuhnya semasa latihan tersebut dijalankan. Segala apa yang dipelajari kebanyakannya adalah berkait rapat antara satu sama lain dan ia melibatkan kepada suasana kerja yang sebenar. Oleh yang demikian, ianya sekaligus akan menarik minat kita untuk mendalami lebih banyak ilmu atau kemahiran yang belum dipelajari.

Di samping itu, program ini akan dapat menanam sikap amanah dan tanggungjawab yang menebal di kalangan pelajar. Sepanjang program ini berjalan, pelajar perlulah amanah dan bertanggungjawab terhadap apa yang telah dipertanggungjawabkan kepada pelajar oleh pihak syarikat. Para pelajar juga didedahkan tentang peraturan-peraturan keselamatan yang telah ditetapkan oleh pihak syarikat. Pendedahan pada peringkat awal ini akan mengelakkan sebarang kejadian yang tidak diingini yang mungkin berlaku pada masa akan datang.

Objektif program ini juga akan dapat membina keyakinan diri setiap pelajar di samping dapat meluaskan lagi pergaulan dengan kumpulan kakitangan atau masyarakat di tempat latihan tersebut. Hubungan baik dan kemesraan yang ditunjukkan antara kakitangan dengan para pelajar semasa latihan dijalankan akan dapat mengeratkan tali silaturrahim yang berpanjangan.

Dari segi lain pula, latihan ini juga dapat menanamkan semangat kerja secara berkumpulan dan perhubungan baik sesama pekerja. Kerja yang dijalankan secara berkumpulan ini akan mengajar kita agar dapat sama-sama bertanggungjawab sekiranya salah seorang membuat sesuatu kesilapan di mana ianya akan melibatkan seluruh anggota dalam kumpulan.

Bukan itu sahaja, tujuan program ini juga adalah untuk memperkenalkan pelajar itu sendiri dari segi kebolehan, kesanggupan dan sikap kepada bakal majikannya. Sekiranya pelajar menunjukkan potensi yang baik dan memberangsangkan, mungkin pelajar tersebut akan ditawarkan bekerja di syarikat tersebut setelah tamat pengajian nanti. Dengan ini, tindakan yang diambil oleh pihak Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia dalam mengadakan program ini adalah sangat baik dan dapat memberi yang terbaik pada masa akan datang. Diharapkan agar usaha yang dilakukan oleh pihak Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia ini dapat diteruskan dan dikekalkan untuk generasi pelajar pada masa hadapan demi untuk menaikkan nama Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia itu sendiri.

SKOP LATIHAN INDUSTRI

Skop latihan industri ini adalah lebih kepada pendedahan awal kepada para pelajar untuk menempuhi alam kerjaya setelah tamat pengajian nanti. Semasa saya menjalani latihan industri di unit Business Sales Telekom (M) Berhad ini, ia telah banyak membawa kepada pendedahan, pengalaman dan pengetahuan saya tentang menempuhi

alam pekerjaan. Ia juga dapat menyakinkan dan mematangkan cara pemikiran kita sebagai seorang pelajar untuk menghadapi alam pekerjaan. Skop latihan industri ini juga lebih menumpukan tahap penerimaan pembelajaran untuk mempraktikkan segala yang telah dipelajari semasa menjalani latihan industri.

OBJEKTIF LAPORAN LATIHAN INDUSTRI

Objektif laporan ini adalah berbeza dengan objektif latihan di mana ianya lebih menekankan kepentingan dalam proses menyediakan sebuah buku yang mana isi kandungan buku ini adalah berkaitan dengan segala kerja-kerja atau aktiviti yang dilakukan sepanjang menjalani latihan industri di tempat yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM).

Laporan ini amat penting kerana ianya boleh dijadikan bahan bukti yang menyatakan bahawa para pelajar telah menjalani latihan industri seperti yang telah ditetapkan oleh pihak KUSTEM kepada setiap pelajarnya. Isi kandungan buku laporan ini sudah cukup membuktikan bahawa pelajar tersebut telah menjalani latihan yang telah ditetapkan dan bagi membolehkan para pelajar dianugerahkan ijazah mengikut bidang pengajian masing-masing. Penyediaan buku laporan yang baik dan bermutu serta kemas membolehkan para pelajar menggunakannya untuk digunakan bagi tujuan temuduga apabila ingin memohon pekerjaan sebenar nanti. Buku laporan ini juga dapat dinilai oleh bakal majikan bagaimana hasil kerja yang mampu kita lakukan atau untuk tujuan-tujuan yang lain.

Selain itu, penghasilan buku laporan ini dapat melatih para pelajar dalam mengikuti piawaian atau peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak KUSTEM. Dengan ini, para pelajar diberi pendedahan dalam mengikuti arahan-arahan yang telah ditetapkan dan melaksanakan sesuatu yang telah dipertanggungjawabkan.

Sesuatu kerja yang berkualiti dan bermutu tidak akan memberi makna yang sepenuhnya jika ianya tidak dilaporkan ke dalam sesuatu laporan. Oleh yang demikian, penghasilan buku laporan yang bermutu harus dititikberatkan oleh setiap pelajar itu sendiri.

Buku laporan latihan industri ini sekaligus dapat memberikan penilaian secara berterusan oleh pihak KUSTEM dalam proses pemarkahan di dalam program latihan industri ini dan seterusnya dapat memastikan pelajar tersebut layak untuk menduduki semester pengajian yang seterusnya.

KANDUNGAN

SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SINGKATAN	xiv
SENARAI LAMPIRAN	xvi

BAB I

Pengenalan	1
1.0 Telekom Malaysia	3
1.1 Latar Belakang Organisasi	4
1.2 Logo Syarikat	8
1.3 Wawasan dan Misi Telekom Malaysia (TM)	13
1.4 Objektif Organisasi	14
1.5 Struktur Korporat Telekom Malaysia	15
1.6 Pelanggan Telekom Malaysia (TM)	17
1.7 Unit-Unit Dalam Bangunan Telekom	18
1.8 Business Sales Telekom Malaysia Bhd (BS)	19
1.9 Consumer & Small Business (C&S)	36
1.10 Kepentingan dan objektif laporan Latihan Praktikal	56

BAB II

PENGENAPASTIAN MASALAH

2.0	Sistem Kerja Sedia Ada	59
2.1	Pengenalpastian masalah	61
2.2	Cadangan Penyelesaian	64

BAB III

PENUTUP / KESIMPULAN	67
----------------------	----

RUJUKAN	69
---------	----

LAMPIRAN	
----------	--

SENARAI JADUAL

JADUAL	MUKA SURAT
1.1 Senarai Pengurus Business Sales	22
1.2 Senarai Kakitangan Business Sales Terengganu	23
1.3 Kod Kawasan	50
1.4 Kod Kawasan Perkhidmatan Mobile	50
1.5 Kod Laluan Syarikat Telekomunikasi	54

SENARAI RAJAH

RAJAH		MUKA	SURAT
1.1	Logo Pertama Jabatan Telekom Malaysia		10
1.2	Logo Kedua Syarikat Telekom Malaysia Berhad		10
1.3	Logo Ketiga Syarikat Telekom Malaysia Berhad		12
1.4	Logo Keempat Syarikat Telekom Malaysia Berhad		13
1.5	Carta Organisasi Business Sales Terengganu		24
1.6	Data Aliran Permohonan Telefon		40
1.7	Contoh Laluan Yang Ditawarkan Oleh Equal Access		53

SENARAI SINGKATAN

- A&P - Direct Sales
- ATUR - Automatic Telephone Using Radio
- BS - Business Sales
- BSKL - Bursa Saham Kuala Lumpur
- BSTG - Business Sales Terengganu
- C&S - Consumer & Small Business
- C&B - Consumer And Business
- CAD - Computer Aided Design
- CAM - Computer Aided Manufacturing
- CASS - Customer Automated Services System
- DTMF - Telefon Punatekan
- EDI - Electronic Intercharge
- IDD - International Direct Dail
- INM - Integrated Network Management
- JTM - Jabatan Telekom Malaysia
- PR - Pengawalan Kadar Pemetongan
- PVC - Permanent Virtual Circuit
- R&D - Research & Development
- RTM - Radio Televisyen Malaysia
- SFA - System Sales Force Automation
- SPC - Stored Programme Control

- STD - Sambungan Terus Dail
- STD - Subscriber Trunk Dialing
- STM - Syarikat Telekom Malaysia
- TM ISDN - Rangkaian Perkhidmatan Digital Bersepadu
- TM - Telekom Malaysia
- TMB - Syarikat Telekom Malaysia Berhad

SENARAI LAMPIRAN

- Lampiran 1** : Sijil Penghargaan Dari Pihak Telekom
- Lampiran 2** : Borang Pesanan Pakej Pesara Kerajaan
- Lampiran 3** : Borang Permohonan Talian Kediaman
- Lampiran 4** : Pamphlet “Business Plus Package”
- Lampiran 5** : Pamphlet TMnet Streamyx
- Lampiran 6** : Borang Pesanan Perkhidmatan Telefon Perniagaan
- Lampiran 7** : Borang Pesanan Untuk Talian Ezeephone
- Lampiran 8** : Borang Pendaftaran Untuk Pelanggan Kediaman
- Lampiran 9** : Pamphlet “Direct Access to Your PABX EXTENSIONS”
- Lampiran 10** : Cara-Cara Membuat Panggilan Menggunakan TeleSISWA

BAB 1

PENDAHULUAN

Semenjak sedekad yang lalu sehinggalah sekarang, Telekom Malaysia adalah merupakan sebuah syarikat telekomunikasi terunggul di negara ini. Syarikat ini telah diamanahkan bagi menyediakan perkhidmatan di bidang komunikasi di seluruh Malaysia dan ianya juga bertanggungjawab dalam menyediakan kemudahan awam seperti perkhidmatan telefon awam, perkhidmatan pertanyaan panduan dan sebagainya serta menyediakan sistem komunikasi di kawasan luar bandar selaras dengan matlamat syarikat untuk dikenali sebagai sebuah syarikat telekomunikasi bertaraf global yang memberikan tumpuan kepada kepuasan pelanggan secara menyeluruh dalam semua aspek keperluan pengguna dan perniagaan. Bagi mencapai matlamat ini, Telekom Malaysia sangat komited untuk menyediakan pelbagai kemudahan komunikasi yang canggih, produk dan perkhidmatan yang berkualiti serta sokongan yang diperlukan oleh negara yang sedang membangun.

Nilai-nilai etika Telekom Malaysia yang menjadi landasan secara langsung turut menjadi panduan dalam mencapai wawasan dan misi korporat. Nilai-nilai inilah yang menjadikan panduan dalam membentuk sebuah syarikat telekomunikasi bertaraf global. Antara nilai-nilai etika tersebut termasuklah: