LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI IBU PEJABAT TELEKOM MALAYSIA KUALA LUMPUR

OLEH

AHMAD RIDZUAN BIN MOHAMED SAJUTI

Sarjana Muda Pengurusan
(Polisi dan Sekitaran Sosial)

Laporan Latihan Industri Diserah Kepada

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

2005

1:2562

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1100039784

LI 2 FPE 1 2005

1100039784
Laporan akhir latihan industri di Ibu Pejabat Telekom Malaysia, Kuala Lumpur / Ahmad Ridzuan Mohamed Sajuti.

Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia
Perpustakaan

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039784

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LI
2
FPE
1
2005

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI IBU PEJABAT TELEKOM MALAYSIA KUALA LUMPUR

Oleh

AHMAD RIDZUAN BIN MOHAMED SAJUTI
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

1100039784

PENGESAHAN PERAKUAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **AHMAD RIDZUAN BIN MOHAMED SAJUTI (UK 8870)** mengaku bahawa Laporan Industri ini 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: Ahmad Ridzuan Bin Mohamed Sajuti

Tarikh: 15/11/2005

Disahkan oleh:

____

Penyelia KUSTEM

Puan Roslina binti Ismail

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

(KUSTEM)

PENGHARGAAN

Assalamualaikum w.b.t……

Bismillahirrahmanirrahim. Syukur Alhamdulillah saya panjatkan ke hadrat Illahi kerana dengan limpah kurniaNya serta izinNya dapat saya menyelesaikan Laporan Latihan Industri dengan seadanya. Selawat dan salam ke atas baginda Rasulullah S.A.W serta para sahabat baginda sehingga ke hari kemudian.

Ucapan terima kasih saya tujukan kepada Puan Roslina iaitu pensyarah di Jabatan Ekologi Sosial serta selaku penyelia industri bagi pihak Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) kerana beliau telah memberi tunjuk ajar yang sebaik mungkin dalam proses menyiapkan laporan ini dan turut memberi panduan kepada saya semasa menjalani latihan industri.

Seterusnya ucapan penghargaan terima kasih kepada pihak syarikat TM terutama di bahagian Business Support kerana sudi menerima saya sebagai salah seorang pelajar Latihan Industri di bahagian ini. Di kesempatan ini juga ingi saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua kakitangan di bahagian Business Support dan TM kerana telah memberikan tunjuk ajar dan perhatian kepada saya. Ucapan penghargaan khas ditujukan kepada En. Wan Amran selaku pengurus besar bahagian Business Support, Pn.

Norhasniza binti Abdul Hamid selaku penyelia industri, yang telah banyak memberi tunjuk ajar dan memberi peluang belajar di sini.

Terima kasih juga diucapkan kepada ayah dan ibu saya Tn. Hj. Mohamed Sajuti bin Hj. Bakiri dan Pn. Hjh. Siti Jamilah binti Hj. Ibrahim kerana pengorbanan, galakan dan semangat yang diberikan menjadi inspirasi kepada saya. Tidak dilupakan juga teman-teman seperjuangan yang telah banyak membantu. Akhir kalam, jasa kalian semua amat saya hargai...

Sekian, terima kasih...

Wassalam.

Ahmad Ridzuan bin Mohamed Sajuti (UK 8870)

Sarjana Muda Pengurusan (Polisi dan Sekitaran Sosial)

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

ISI KANDUNGAN

Perkara		Halaman
PENGESAHAN PERAKUAN KEASLIAN LAPORAN		ii
PENGHARGAAN		iii
ISI KANDUNGAN		v
SENARAI RINGKASAN PERKATAAN		vii
SENARAI JADUAL DAN RAJAH		viii
SENARAI LAMPIRAN		ix
RINGKASAN EKSEKUTIF		x
BAB 1	**LATAR BELAKANG ORGANISASI**	
	1.0 Pengenalan	1
	1.1 Sejarah Penubuhan TM	1
	1.2 Maklumat Asas TM	4
	1.2.1 Fungsi dan Peranan	5
	1.2.2 Pendekatan Untuk Memajukan Syarikat	6
	1.2.3 Rasional Logo	8
	1.2.4 Carta Organisasi	13
	1.2.5 Alamat Ibu Pejabat TM	14
	1.3 Aktiviti Organisasi	14
	1.3.1 Bahagian Business Support	15
	1.3.2 Bahagian Aduan	16
	1.4 Kemahiran Yang Dipelajari	16
	1.4.1 Balanced Scorecard (BSC)	17
	1.4.2 Managing and Accessing Performance System II (MAPS II)	19
	1.4.3 Mengendalikan Kamera Video	19
BAB 2	**PENGENALPASTIAN MASALAH**	
	2.0 Pengenalan	20
	2.1 Sistem Sedia Ada	20
	2.1.1 Sistem Pengurusan Berkomputer	21
	2.1.2 Sistem Fail	21
	2.1.3 Laman Web TM	22
	2.1.4 Penyimpanan Rakaman Video Seminar	23
	2.1.5 Mengurangkan Waktu Rehat	23
	2.1.6 Bekerja Lima Hari Seminggu	24

2.2 Pengenalpastian Masalah 24
2.2.1 Masalah Virus Komputer 25
2.2.2 Kakitangan Mencuri Masa 25
2.2.3 Tempat Penyimpanan Rakaman Video Yang Kecil 26

2.3 Cadangan Penyelesaian 27
2.3.1 Memasukkan Antivirus Yang Terkini Ke Dalam Komputer 27
2.3.2 Mengambil Tindakan Ke Atas Pekerja Yang Mencuri Masa 28
2.3.3 Menyediakan Tempat Penyimpanan Rakaman Video Seminar Yang Lebih Besar 28

2.4 Analisis Masalah dan Perbincangan Keseluruhan Penemuan 29
2.4.1 Rumusan Analisis dan Perbincangan 29

2.5 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi 31

BAB 3 ANALISIS (SWOT) TENTANG BAHAGIAN BUSINESS SUPPORT 34

3.1 Kekuatan 34
3.2 Kelemahan 37
3.3 Peluang 38
3.4 Ancaman 40

BAB 4 PENUTUP 42

RUJUKAN 46
LAMPIRAN 47

SENARAI RINGKASAN PERKATAAN

TM	-	Telekom Malaysia
CSM	-	Customer Service Management
BS	-	Business Support
BSKL	-	Bursa Saham Kuala Lumpur
RTM	-	Radio Televiyen Malaysia
CEO	-	Chief Executive Officer
LTdL	-	Le Tour de Langkawi
BSC	-	Balanced Scorecard
MAPS II	-	Managing and Accessing Performance System II
VCD	-	Video Compact Disc

SENARAI JADUAL DAN RAJAH

Senarai **Halaman**

Rajah 1: Logo TM 8
Rajah 2: Carta Organisasi Korporat TM 9
Rajah 3: Carta Organisasi TELCO 10
Rajah 4: Carta Organisasi CSM 11
Rajah 5: Carta Organisasi BS 12

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Tawaran Latihan Industri
Lampiran 2 : Laporan Pertama Latihan Industri
Lampiran 3 : Laporan Kedua Latihan Industri
Lampiran 4 : Laporan Ketiga Latihan Industri

RINGKASAN EKSEKUTIF

Syarikat Telekom Malaysia Berhad (STMB) merupakan sebuah syarikat yang menjalankan aktiviti perniagaan perkhidmatan telekomunikasi. Ia kini dikenali dengan nama korporatnya sebagai TM. Dahulunya TM merupakan sebuah organisasi kerajaan. Tetapi pada 12 Oktober 1982 ia telah diperbadankan. Kemudian pada tahun 1990 syarikat telah berjaya memasuki papan utama Bursa Saham Kuala Lumpur.

Sepanjang tempoh Latihan Industri, pelatih dapat melihat, meneliti dan mempelajari sistem serta proses-proses kerja dalam sesebuah organisasi dengan lebih dekat dan terperinci. Sehubungan dengan itu beberapa masalah telah dikenalpasti dalam organisasi sepanjang tempoh tersebut. Secara ringkasnya, dapat dirumuskan bahawa masalah yang wujud dalam sesebuah organisasi tidak kira sama ada kecil mahupun besar amat mempengaruhi perjalanan serta kelancaran operasi harian organisasi. Manakala cadangan-cadangan akan dikemukakan sebagai alternatif penyelesaian bagi setiap permasalahan yang wujud dan dikenalpasti. Cadangan-cadangan yang dikemukakan turut mengambilkira aspek kesesuaian dan impak yang akan berlaku terhadap organisasi dan persekitaran sekiranya langkah tersebut diambilkira.

Latihan Industri yang dikendalikan ini berkonsepkan pencarian input melalui pemerhatian, temubual dan turut serta dalam segala aktiviti yang dilaksanakan dalam organisasi tersebut. Pelatih sedaya upaya memanfaatkan sumber serta sebarang maklumat yang diperolehi untuk dimuatkan dalam laporan ini.

Secara keseluruhannya, dapat disimpulkan bahawa segala permasalahan yang wujud dalam sesebuah organisasi lebih mematangkan pelatih dengan tugas-tugasan, pemikiran yang kreatif, kritis dan melatih pelatih supaya lebih bertanggungjawab dan berdisiplin dalam melaksanakan sesuatu tugasan.