

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
BASE VOICE TELECOMMUNICATION SDN. BHD.
ALOR SETAR, KEDAH

NORLIZA BINTI IBRAHIM

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
BASE VOICE TELECOMUNICATION
SDN.BHD, ALOR SETAR, KEDAH**

Oleh:

**NORLIZA BINTI IBRAHIM
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)**

Laporan Akhir Industri Diserahkan Kepada
Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

2006

1100048725

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **NORLIZA BINTI IBRAHIM (UK 9551)**, 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 :Norliza binti Ibrahim

Tarikh : 7 / NOVEMBER / 2006

Disahkan oleh :



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu pelatih bersyukur ke-hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnianya pelatih dapat menamatkan dengan jayanya latihan industri di syarikat Base Voice Telecommunication Sdn. Bhd (BVT) selama 12 minggu (3 bulan).

Ucapan penghargaan dan terima kasih ini ditujukan khas kepada pensyarah universiti selaku penyelia pelatih iaitu Tuan Haji Manan bin Ali dari Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) yang telah banyak memberi tunjuk ajar dalam menyiapkan laporan ini.

Jutaan terima kasih juga pelatih ucapkan kepada En Khairul Annuar bin Yassin selaku pengurus BVT kerana kesudian beliau menerima pelatih untuk menjalani latihan industri di organisasi tersebut sepanjang tempoh yang telah ditetapkan. Penghargaan ini juga ditujukan kepada En Joaspizi bin Johari selaku penyelia latihan industri utama, Cik Siti Sarah binti Abdul Hamid selaku ketua pengurus di Jabatan Pemasaran, Pn Norhayati binti Arshad, selaku pengurus di Jabatan Pentadbiran dan semua kakitangan di Base Voice Telecommunication kerana telah banyak memberi kerjasama dan bimbingan sepanjang pelatih menjalani latihan industri. Curahan ilmu dan bimbingan serta bantuan yang diberikan kepada pelatih sangatlah dihargai.

Akhir sekali, penghargaan juga ditujukan kepada semua keluarga dan kawan-kawan yang telah banyak memberi komitmen dalam pelbagai aspek kepada pelatih dalam usaha memenuhi objektif latihan industri ini. Semoga ia memberi sejuta manfaat kepada semua pihak yang terlibat.

Sekian, wassalam.

SELAYANG PANDANG.....

Segala puji-pujian bagi Allah S.W.T Pencipta Alam Semesta, selawat serta salam buat junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W, kaum keluarga dan sahabat baginda.....

Jutaan terima kasih kepada ibubapa tersayang, dengan segala pengorbanan tenaga dan masa yang diberikan semasa pelatih menjalani latihan industri ini. Dengan doa dan bantuan daripada kalian, dapatlah pelatih menyiapkan laporan akhir ini dengan sebaik-baiknya. Jasamu akan ku kenang selamanya.....

Untuk teman-teman yang sama-sama menjalani latihan industri di Base Voice Telecommunication, Alor Setar, Kedah, terima kasih diucapkan di atas dorongan yang telah diberikan kerana banyak berkongsi maklumat yang diperlukan untuk menyiapkan laporan ini. Semoga kalian akan berjaya dengan cita-cita masing-masing.....

Akhir kata segala yang baik itu datangnya daripada Allah S.W.T manakala yang buruk itu berpunca daripada kelemahan pelatih sendiri.

Sekian, Wassalam.

ISI KANDUNGAN

Muka Surat

Penghargaan	
Selayang Pandang	
Senarai Gambarajah	i
Senarai Rajah	ii
Senarai Jadual	iii
Ringkasan Eksekutif	iv

BAB 1: LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1 Latar Belakang Base Voice Telecommunication Sdn. Bhd	1
1.2 Maklumat Organisasi	
1.2.1 Maklumat Syarikat	3
1.2.2 Maklumat yang terdapat dalam sistem telekomunikasi	4
1.2.1 Senarai Kadar Panggilan	9
1.2.2 Senarai Nama Pelanggan	11
1.3 Carta Organisasi	15
1.4 Kemahiran Yang Telah Dipelajari	16

BAB 2: MENGENALPASTI SISTEM SEDIA ADA, MENGENALPASTI MASALAH, CADANGAN PENYELESAIAN DAN IMPLIKASI

Muka Surat

2.1 Penemuan di Jabatan Pemasaran

2.1.1 Sistem Telemarketing	18
2.1.2 Sistem Telemarketing-Huraian Sistem	19
2.1.3 Carta Alir Sistem Telemarketing	21
2.1.4 Masalah Yang Telah Dikenalpasti	22
2.1.5 Cadangan Penyelesaian	24
2.1.6 Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	26

2.2 Penemuan di Jabatan Penyelenggaraan

2.2.1 Sistem Aduan Pelanggan	27
2.2.2 Sistem Aduan Pelanggan-Huraian Sistem	28
2.2.3 Carta Alir Sistem Aduan Pelanggan	29
2.2.4 Masalah Yang Telah Dikenalpasti	30
2.2.5 Cadangan Penyelesaian	31
2.2.6 Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	33

2.3 Penemuan di Jabatan Pentadbiran

2.3.1 Sistem Pendaftaran Talian	34
2.3.2 Sistem Pendaftaran- Huraian Sistem	35
2.3.3 Carta Alir Sistem Pendaftaran	37
2.3.4 Masalah Yang Dikenalpasti	38
2.3.5 Cadangan Penyelesaian Masalah	39
2.3.6 Perlaksanaan Dan Implikasi	40

BAB 3: PENUTUP	41
-----------------------	-----------

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI GAMBARAJAH

Muka surat

Gambarajah 1	: <i>Public Switch Telephone Network(PSTN)</i>	5
Gambarajah 2	: <i>Voice Over Internet Protocol (VOIP)</i>	6
Gambarajah 3(a)	: Pemasangan Alat Autodialer	7
Gambarajah 3(b)	: Pemasangan Alat Autodialer	7
Gambarajah 3(c)	: Pemasangan Alat Autodialer	8
Gambarajah 4	: Pemasangan <i>IP Phone</i>	8

SENARAI RAJAH

	Muka surat
Rajah 1 : Carta Organisasi Syarikat	15
Rajah 2 : Carta Alir Sistem Telemarketing	21
Rajah 3 : Carta Alir Sistem Aduan Pelanggan	29
Rajah 4 : Carta Alir Sistem Pendaftaran	37

SENARAI JADUAL

	Muka surat
Jadual 1 : Maklumat Syarikat	3
Jadual 2 : Most Popular IDD Destination Call Rate	6
Jadual 3 : Senarai Nama Pelanggan	11

RINGKASAN EKSEKUTIF

Peluang untuk menjalankan Latihan Industri di organisasi sama ada kerajaan atau swasta merupakan satu pengalaman paling berharga dan tidak akan dilupakan. Banyak pengalaman dan pengetahuan dapat ditimba sepanjang menjalani Latihan Industri selama 12 minggu. Pelatih telah diterima menjalani Latihan Industri di Base Voice Telecommunication Sdn.Bhd. (BVT). BVT merupakan sebuah syarikat swasta yang menjadi agen atau wakil kepada syarikat yang menyediakan perkhimatan telekomunikasi iaitu Newtel Telecommunication. Peluang menjalani Latihan Industri di BVT digunakan sepenuhnya untuk mengetahui dan memahami operasi organisasi ini terutamanya di Jabatan Pemasaran yang merupakan tempat pelatih ditempatkan. Pelbagai pengalaman yang dapat pelatih perolehi sepanjang berada BVT. Antaranya ialah pelatih dapat mengenalpasti beberapa masalah yang terdapat dalam sistem yang dikendalikan di BVT . Antara masalah yang timbul adalah dalam sistem telemarketing. Perancangan staf untuk mendapatkan pengkalan data pelanggan dan perancangan para pekerja untuk menghadiri sesi temujanji. dimana kadangkala temujanji yang dibuat di luar kawasan dimana perancangan dengan teliti perlu dibuat kerana ia melibatkan banyak kos termasuk kos pengangkutan. Di Jabatan Pentadbiran pula pelatih dapat mempelajari sistem pengurusan yang dijalankan di dalam organisasi itu serta prinsip-prinsip yang terdapat dalam sistem pengurusan untuk melicinkan lagi sistem pentadbiran. Pelatih juga berpeluang berkerja secara berkumpulan atau secara individu dengan seliaan yang minima. Di Jabatan Penyelenggaraan pula pelatih dapat menimba pengalaman untuk mengetahui serba sedikit tentang cara kerja-kerja pemasangan dijalankan. Walaubagaimanapun terdapat beberapa masalah yang timbul dalam pengurusan di jabatan ini di mana ianya boleh menghalang kelancarkan segala aktiviti organisasi. Menyedari masalah yang timbul beberapa langkah atau cadangan telah diusulkan agar syarikat ini lebih berjaya di masa akan datang.