

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI TELEKOM MALAYSIA BERHAD
KEDAH/PERLIS

NUR SYAFAWATI BINTI MEHAT
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)

2007

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI TELEKOM MALAYSIA BERHAD
KEDAH / PERLIS**

OLEH:

**NUR SYAFAWATI BINTI MEHAT
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)**

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI

UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

2007

1100063825

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya, Nur Syafawati binti Mehat, (UK 11803) mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4992 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 di pelajari semasa menjalankan latihan industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), UMT tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan


.....

Nama : NUR SYAFAWATI BT MEHAT

Tarikh : 14/11/07

Disahkan oleh:

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

PENGHARGAAN

Bersyukur ke hadrat ilahi kerana dengan limpah kurniaNya, kerana telah berjaya menyiapkan dan melengkapkan laporan industri. Saya juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih di atas bantuan dan sokongan dari semua pihak yang telah memberi kerjasama dalam menjayakan laporan ini.

Ucapan setinggi penghargaan ini saya tujukan khas dan teristimewa untuk pensyarah saya, Dr Safiek Mokhlis sebagai penyelia industri dari Universiti Malaysia Terengganu (UMT) yang banyak memberi tunjuk ajar ketika datang ke tempat industri saya dan juga dalam menyiapkan laporan ini. Ucapan terima kasih sekali lagi kepada pensyarah kerana sentiasa bersedia untuk membantu apabila di perlukan tanpa mengira kesibukan beliau sebagai pensyarah.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Encik Mohd Shukri Ismail Penolong Pengurus unit Corporate Multinational and Government (CMG) selaku penyelia saya sepanjang menjalankan latihan industri di Telekom Malaysia Berhad Kedah/ Perlis yang sentiasa membantu dan memberi tunjuk ajar walaupun sibuk dengan tugas masing- masing. Tidak lupa juga kepada semua anggota Telekom Malaysia Berhad yang banyak memberi maklumat serta komitmen yang baik semasa saya menjalankan latihan industri di sana.

Selain itu terima kasih tidak terhingga kepada seluruh keluarga yang telah membantu serta banyak memberi dorongan dan sokongan dalam semua aspek

ialitu dari aspek kewangan sepanjang menjalankan latihan industri. Oleh itu, dengan harapan saya agar sepanjang saya menjalani latihan industri dapat memberi manfaat kepada semua yang terlibat.

ISI KANDUNGAN

| Halaman Judul | Muka surat |
|--|-------------------|
| PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN..... | ii |
| PENGHARGAAN..... | iii |
| ISI KANDUNGAN..... | v |
| SENARAI RAJAH..... | viii |
| RINGKASAN EKSEKUTIF..... | ix |
| | |
| BAB 1- LATARBELAKANG SYARIKAT DAN KEMAHIRAN YANG DIPELAJARI | |
| 1.1 Pengenalan..... | 1 |
| 1.1.1 Sejarah Penubuhan Telekom Malaysia Berhad..... | 1 |
| 1.1.2 Penswastaaan Telekom Malaysia..... | 4 |
| 1.1.3 Logo Telekom Malaysia Berhad (Lama)..... | 5 |
| 1.1.4 Logo Telekom Malaysia Berhad (Baru)..... | 6 |
| 1.1.5 Penjenamaan Semula..... | 8 |
| 1.1.6 Visi TM Berhad..... | 9 |
| 1.1.7 Misi TM Berhad..... | 10 |
| 1.1.8 Maklumat Organisasi | 12 |
| | |
| 1.2Aktiviti Organisasi..... | 13 |
| 1.3 Carta Organisasi..... | 15 |
| 1.4 Kemahiran Yang Di pelajari..... | 16 |

BAB 2- MENGESAN SISTEM SEDIA ADA

| | |
|---|----|
| 2.1 Sistem Pemasangan Telefon..... | 19 |
| 2.1.1 Mengesan Sistem Sedia Ada..... | 19 |
| 2.1.2 Penerangan sistem..... | 20 |
| 2.1.3 Mengenalpasti Masalah..... | 22 |
| 2.1.4 Punca Masalah..... | 22 |
| 2.1.5 Implikasi..... | 23 |
| 2.1.6 Cadangan Penyelesaian..... | 24 |
| 2.2 Sistem Mendapatkan Projek Baru..... | 26 |
| 2.2.1 Mengesan Sistem Sedia Ada..... | 26 |
| 2.2.2 Penerangan sistem..... | 27 |
| 2.2.3 Mengenalpasti Masalah..... | 29 |
| 2.2.4 Punca Masalah..... | 29 |
| 2.2.5 Implikasi..... | 29 |
| 2.2.6 Cadangan Penyelesaian..... | 30 |
| 2.3 Sistem Pemasangan <i>Streamyx</i> | 30 |
| 2.3.1 Mengesan Sistem Sedia Ada..... | 30 |
| 2.3.2 Penerangan sistem..... | 31 |
| 2.3.3 Mengenalpasti Masalah..... | 33 |
| 2.3.4 Punca Masalah..... | 33 |
| 2.3.5 Implikasi..... | 34 |
| 2.3.6 Cadangan Penyelesaian..... | 34 |

BAB 3: PENUTUP

| | |
|---|-----------|
| 3.1 Kesimpulan..... | 36 |
| 3.2 Implikasi Cadangan Penyelesaian..... | 37 |
| 3.3 Cadangan Kepada Latihan Industri..... | 39 |
| | |
| RUJUKAN..... | 41 |
| | |
| SENARAI LAMPIRAN..... | 42 |

SENARAI RAJAH

| | | Muka Surat |
|------------------|--|-------------------|
| Gambarajah 1.1.3 | Logo Telekom Malaysia Berhad (Lama) | 5 |
| Gambarajah 1.1.4 | Logo Telekom Malaysia Berhad (Baru) | 6 |
| Gambarajah 1.3 | Carta Organisasi Syarikat | 15 |
| Gambarajah 2.1 | Gambarajah Sistem Pemasangan Telefon | 21 |
| Gambarajah 2.2 | Gambarajah Sistem Mendapatkan Projek Baru | 28 |
| Gambarajah 2.3 | Gambarajah Sistem Pemasangan <i>Streamyx</i> | 32 |

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) telah diwajibkan menjalani Latihan Industri selama tiga bulan dan pelatih telah memilih organisasi Telekom Malaysia Berhad (TM) merupakan sebuah organisasi gergasi di Malaysia di mana perkhidmatannya mendapat tempat dan sambutan oleh pelanggan dan juga menjadi keutamaan dalam pemilihan rangkaian telekomunikasi di Malaysia. Selain itu, Telekom juga banyak beroperasi di luar Negara. Telekom Malaysia mempunyai banyak anak syarikat di bawah naungannya selama ia beroperasi sehingga kini. Matlamat utama adalah untuk memberi kepuasan dan keselesaan kepada pengguna dalam menggunakan perkhidmatannya.

Oleh yang demikian selama tiga bulan menjalani latihan industri di organisasi ini pelatih telah di beri tunjuk ajar bagaimana untuk menjadi seorang pekerja dalam melaksanakan tugas yang di pertanggungjawab dengan penuh dedikasi. Tujuan latihan industri diwajibkan ke atas pelatih adalah bertujuan untuk memberikan pendedahan tentang keadaan sebenar yang berlaku didalam alam pekerjaan, mengenalpasti akan cara, perancangan dan strategi- strategi yang dijalankan oleh sesebuah organisasi dan juga masalah yang di hadapi oleh syarikat Telekom Malaysia sepanjang tugas dan aktiviti yang di lakukan.

Sepanjang menjalani latihan industri ini, pelatih juga di dedahkan kepada beberapa pendekatan supaya segala tugas yang di berikan dapat dilakukan dengan cekap dan berkesan. Salah satu pendekatan yang sering di lakukan adalah pelatih akan di beri taklimat mengenai tanggungjawab dan tugas setiap unit di dalam Jabatan Retail, Telekom Kedah Perlis. Pelatih di beri kepercayaan dalam melaksanakan tugas- tugas yang di beri dan daripada tugas yang di jalankan, pelatih mendapat pelbagai maklumat dan pandangan yang berkaitan samada daripada kakitangan Telekom mahupun pelanggan. Pendedahan yang di berikan kepada pelatih adalah di mana melalui tugas dan aktiviti yang di lakukan di unit Corporate Multinational and Government (CMG). Semasa menjalankan latihan industri, pelatih telah mengenalpasti beberapa sistem sedia ada yang di gunakan oleh kakitangan unit CMG. Antara system yang di gunakan adalah sistem pemasangan telefon, sistem mendapatkan projek baru dan sistem aduan pelanggan