

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD
KUALA TERENGGANU

OLEH

AHMAD ZAMILI BIN ABD KADIR
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

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

OLEH

**AHMAD ZAMILI BIN ABD KADIR
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

1100045424

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini, saya **Ahmad Zamili Bin Abdul Kadir (UK 9252)** 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 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 ZAMILI BIN ABDUL KADIR

Tarikh : 1 - 12 - 2005

Disahkan Oleh :

Penyelia KUSTEM
b/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia.
KUSTEM.

DEDIKASI

Sepanjang saya menjalani Latihan Industri di Telekom Malaysia Berhad, Kuala Terengganu terdapat ramai pihak yang terlibat dalam memberikan kerjasama, tunjuk ajar dan sokongan. Latihan Industri yang dijalankan ini adalah bertujuan memenuhi syarat wajib bagi Program Sarjana Muda Pengurusan (polisi dan Sekitaran Sosial). Di antara pihak-pihak yang telah memberikan kerjasama, tunjuk ajar dan sokongan adalah:

- 1) Cik Norhayati Saat
(Penyelaras Program SMP Polisi dan Sekitaran Sosial)
- 2) Pn. Asmawati Ngah
(Urusetia Program SMP Polisi dan Sekitaran Sosial)
- 3) Cik Siti Aishah Saat
(Penyelia KUSTEM)
- 4) Hj. Yusli Bin Yusof (Pengurus C&B)
- 5) En. Abdullah Bin Puteh (Penolong Pengurus)
- 6) En. Abdullah Bin Salleh (Pembantu Pengurus Pemasaran)
- 7) En. Marzuki Bin Ngah (Penolong Pengurus)
- 8) En. Mohd. Adlim Bin Mohamad (Eksekutif Jualan)
- 9) Pn. Noraini Bte. Ismail (Penyelia)
- 10) Pn. Rosnah Bte. Abdul Hamid (Penyelia)

dan pelbagai pihak yang telah banyak membantu dalam menjalani Latihan Industri ini. Segala jasa dan kerjasama kalian amatlah dihargai dan tidak dilupakan.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah,

Dengan rahmat dan berkat dari Ilahi, dapatlah saya melengkapkan Latihan Industri yang telah diwajibkan dan dijalankan di Unit Jualan Pelanggan, Telekom Malaysia Berhad Kuala Terengganu. Latihan Industri yang telah saya jalani selama 3 bulan bermula pada 21 Julai 2005 telah banyak memberi pengisian kepada saya dari sudut tatacara bekerja dan keperluan di bidang kerja. Sepanjang menjalani Latihan Industri, pihak Telekom Malaysia Berhad Kuala Terengganu telah banyak memberi kerjasama dari segi keperluan dan menunjukkan sikap mesra kepada anggota praktikal di sana. Ucapan tahniah juga diucapkan kepada pihak Urusetia Latihan Industri KUSTEM di atas gerak kerja yang berkesan dalam memberikan informasi menyeluruh kepada pelajar dan komunikasi berkesan dengan pihak Penyelia Industri. Dalam renungan kejayaan, saya ingin mengucapkan sejuta penghargaan kepada pihak pensyarah kerana kerjasama yang diberikan dan tidak lupa kepada keluarga yang tersayang di atas dorongan dan kepercayaan dalam mengejar cita-cita. Segala masalah dan keperluan dari segi kewangan dan tempat tinggal semasa menjalankan Latihan Industri di Telekom Malaysia Berhad di beri perhatian sepenuhnya. Terima kasih sekali lagi diucapkan kepada semua yang telah membantu secara langsung atau tidak termasuk rakan-rakan seperjuangan.

Wassalam.

PENGENALAN

Latihan Industri adalah program yang mendedahkan kepada para pelajar mengenai alam pekerjaan yang sebenar dalam pelbagai aspek tugas di samping menjadi pelengkap kepada program akademik bagi setiap pelajar sebagai syarat pengijazahan dalam kursus-kursus tertentu. Latihan Industri adalah bertujuan untuk memberi latihan kepada para pelajar agar membiasakan diri dengan suasana pekerjaan dan suasana pejabat yang bakal ditempuhi apabila memasuki alam pekerjaan sebenar. Selain itu, melalui latihan ini ia dapat melahirkan sifat tanggungjawab dan membolehkan pelajar berkomunikasi dengan lebih baik. Saya telah memilih Telekom Malaysia Berhad, Kuala Terengganu sebagai tempat untuk saya menjalankan latihan praktikal selama 3 bulan. Secara keseluruhannya, semasa menjalani latihan praktikal ini banyak pengalaman serta ilmu pengetahuan yang bernilai perolehi. Melalui ilmu pengetahuan dan pengalaman yang diperolehi ini, dapat saya gunakan apabila menempuhi alam pekerjaan yang sebenar.

Laporan Latihan Industri yang disediakan ini mengandungi segala maklumat yang diperlukan oleh Unit Praktikum sepanjang menjalani latihan praktikal selama 3 bulan di Telekom Malaysia Berhad, Kuala Terengganu. Laporan ini merangkumi maklumat mengenai organisasi dari aspek-aspek pengurusan dan pentadbiran serta bidang tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan.

Kesimpulannya, segala pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh sepanjang saya menjalani Latihan Industri Telekom Malaysia Berhad di Kuala Terengganu selama 3 bulan ini merupakan satu titik permulaan penting bagi menempuhi alam pekerjaan yang sebenar. Secara tidak langsung, Latihan Industri ini dapat mengukur kebolehan dan kemampuan saya dalam menjalankan tanggungjawab yang telah diberikan.

ISI KANDUNGAN

	Muka Surat
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI GAMBARAJAH	x
RINGKASAN EKSEKUTIF	xi
BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Sejarah	2
1.3 Maklumat Organisasi	4
1.4 Carta Organisasi	40
1.5 Aktiviti Organisasi	42
1.6 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	47
1.7 Maklumat Jabatan Penempatan	50
BAB 2 PENGENALPASTIAN MASALAH	
2.1 Penemuan Sistem dan Masalah	
2.1.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	63
2.1.2 Mengenalpasti Masalah	71
2.2 Analisis Masalah dan Perbincangan Penemuan	
2.2.1 Rumusan Analisis dan Perbincangan	75
2.2.2 Cadangan Penyelesaian	76
2.2.3 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	78
BAB 3 PENUTUP	81
RUJUKAN	

SENARAI JADUAL

Jadual	Muka surat
Jadual 1 (Pemegang Saham TM berhad)	9
Jadual 2 (Pegang saham terbanyak)	10
Jadual 3 (Pemegang saham terbesar)	13
Jadual 4 (senarai kakitangan C&S)	59-62

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah	Muka
surat	
Rajah 1 (Ahli Lembaga Pengarah)	7
Rajah 2 (Jawatankuasa Pengurusan Kumpulan (GMC)	8
Rajah 3 (Carta Organisasi TMB K. Terengganu)	40
Rajah 4 (Unit Jualan Pelanggan (C&S)	41
Logo JTM	35
Logo TMB	36
Logo TM	38
Carta Aliran Kerja 1	65
Carta Aliran Kerja 3	68
Carta Aliran Kerja 4	70

RINGKASAN EKSEKUTIF

Telekom Malaysia merupakan sebuah organisasi yang sedang mendahului di bidang telekomunikasi Negara dan mempunyai matlamat yang jelas berhubung kepentingan bersama organisasi. Bagi merealisasikan matlamat, TMB telah merangka pelbagai aliran kejayaan melalui saham-saham, penumpuan terhadap anak syarikat, pemasaran yang produktif, dan juga perkhidmatan yang cemerlang bagi kepuasan pelanggan. TMB telah melalui beberapa perubahan bermula dari penswastaaan, pembangunan fasiliti dan yang terbaru iaitu penjenamaan semula seluruh organisasi.

Hakikat daripada era globalisasi sekarang, TMB terpaksa berhadapan dengan pesaing-pesaingnya yang sudah tentu berlumba dalam menentukan kejayaan masing-masing dibidang teknologi komunikasi. Namun, aset yang paling utama kepada TMB ialah idea-idea daripada tenaga penggerak serta kualiti perkhidmatan yang tinggi menjadi pendorong kepada kejayaan syarikat selaras mencapai Wawasan 2020.

Bagi memenuhi keperluan pasaran pekerjaan pada masa ini, pihak Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) telah menempatkan pelajar bagi menjalani Latihan Industri selama 12 minggu di unit Consumer Sales. Tujuannya adalah sebagai pengalaman kepada pelajar tentang cara bekerja, suasana serta alam pekerjaan yang realiti. Bermula daripada pemilihan tempat bagi menjalani Latihan Industri, pihak FPE telah berusaha bagi membantu pelajar dari segala sudut masalah bagi memastikan keselesaan sepanjang tempoh tersebut. Pihak FPE sentiasa membuat pemantauan serta mewujudkan hubungan dengan pihak penyelia industri bagi tujuan pemerhatian. Fokus utama Fakulti adalah untuk melahirkan pelajar yang memenuhi kriteria pekerjaan serta berkualiti.

Daripada latihan praktikal di Telekom Malaysia Berhad Kuala Terengganu, pelajar telah diisi dengan ilmu pentadbiran asas dan dibekalkan dengan seberapa banyak maklumat daripada pihak penyelia industri. Pelajar telah dibentangkan berkenaan tugas dan perincian setiap jabatan dan unit yang ada. Kaedah utama yang dapat dipelajari oleh pelajar adalah penggunaan sistem CASS (Customer Automated Services System) iaitu nadi kepada operasi kerja setiap staf. Pelajar juga telah mengenalpasti pelbagai sistem yang sedia ada dan telah membuat penganalisan bagi mencari masalah yang timbul berhubung sesuatu sistem.

Daripada keseluruhan Latihan Industri yang telah dijalankan, ia telah memberikan input kepada pelajar bagi digunakan dibidang kerja kelak. Bagi Telekom Malaysia pula, ia merupakan penjana kemajuan ekonomi Negara yang unggul serta mempunyai misi dan visi yang jelas.