

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD
CAWANGAN IPOH, PERAK DARUL RIDZUAN

MUHAMMAD SYAHMI BIN BURHANUDDIN
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU
2007

1100063809

LI 16 FPE 2 2007



1100063809

Laporan akhir latihan industri di Telekom Malaysia Berhad
Cawangan Ipoh, Perak Darul Ridzuan / Muhammad Syahmi
Burhanuddin.



**PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
21030 KUALA TERENGGANU**

1100063809		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD CAWANGAN IPOH
PERAK DARUL RIDZUAN**

DISEDIAKAN OLEH:

**MUHAMMAD SYAHMI BIN BURHANUDDIN
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)**

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI

**UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU
UMT**

2007

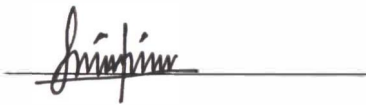
1100063809

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **MUHAMMAD SYAHMI BIN BURHANUDDIN**, mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4992 ini adalah hasil usaha saya sendiri.

Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya sendiri berasaskan pengalaman dan pengetahuan yang dipelajari semasa menjalani Latihan Industri. Dimaklumkan bahawa pihak Fakulti Pengurusan dan Ekonomi tidak terikat dengan segala isi kandungan laporan tersebut.

Yang Benar,



Nama : Muhammad Syahmi Bin Burhanuddin

Tarikh : 20/11/2007

Disahkan oleh:

Pn Nik Hazimah Bt Nik Mat

Penyelia UMT

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

Universiti Malaysia Terengganu

PENGHARGAAN

ASSALAMUALAIKUM

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Mengasihani. Segala Puji bagi Tuhan Semesta Alam, selamat dan salam ke atas Rasul Junjungan Nabi Muhammad s.a.w., keluarga, kakitangan Telekom Malaysia Berhad pensyarah-pensyarah, serta rakan seperjuangan.

Disini saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada kalian yang memberi pertolongan yang berbentuk nasihat, tunjuk ajar, serta dorongan sepanjang 12 minggu saya menjalani latihan praktikal di Telekom Malaysia Berhad Cawangan Ipoh, Perak Darul Ridzuan. Jutaan terima kasih ditujukan terutamanya sekali kepada majikan saya iaitu Encik Badrul Hisham B Bahari selaku Penolong Pengurus Besar Consumer Sales, Puan Fatimah Bt Yusof (Pengurus *Customer Management*), Puan Sabariah Bt Zakaria (Pengurus Jualan), semua Eksekutif yang mana telah banyak memberi tunjuk ajar dan nasihat, serta semua kakitangan Telekom Malaysia Berhad terutamanya di Unit Consumer Sales.

Begitu juga dengan Penyelia UMT iaitu Puan Nik Hazimah Bt Nik Mat yang banyak membantu dalam hal berkaitan praktikal, memberi ilmu dan nasihat yang berguna sebelum menjalani Latihan Praktikal di Telekom Malaysia Berhad dan tidak lupa pada ibubapa dan keluarga yang tersayang dimana mereka telah banyak memberi dorongan serta pertolongan dari segi nasihat malah kewangan

dalam proses menyiapkan laporan ini. Juga kepada seluruh sahabat-sahabat seperjuangan serta sesiapa sahaja yang memberi bantuan secara langsung mahupun tidak langsung dalam menyiapkan laporan ini.

Segala jasa dan pengorbanan yang anda sumbangkan tidak dapat saya balas kerana terlalu tinggi nilainya sehingga tidak dapat dinilai dengan wang ringgit, hanya Allah s.w.t yang dapat membalasnya, Insya Allah. Dengan tangan yang terbuka saya memohon doa semoga apa yang dibuat diberkati oleh Allah s.w.t. serta keredhaan dariNya. Sekian, Terima Kasih.

MUHAMMAD SYAHMI BIN BURHANUDDIN

SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PENGESAHAN.....	ii
PENGHARGAAN.....	iii
ISI KANDUNGAN.....	v
SENARAI GAMBARAJAH.....	vii
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	viii

BAB 1- LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.0 Pengenalan.	1
1.1 Sejarah Telekom Malaysia	2-4
1.1.1 Bagaimana Jabatan Telekom DiWujudkan	4-5
1.1.2 Objektif TM Berhad	5
1.1.3 Misi TM Berhad	6
1.1.4 Visi TM Berhad	7
1.1.5 Logo TM Berhad	8-10
1.1.6 Sebab Penjenamaan Semula	10-11
1.2 Maklumat Organisasi	12
1.3 Carta Organisasi	13-16
1.4 Aktiviti Organisasi	17
1.5 Kemahiran Yang Di Pelajari	18-20

BAB 2- MENGESAN SISTEM SEDIA ADA DAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.0	Pengenalan	21
2.1	Sistem Pertama	22
2.1.1	Sistem Pemasangan Telefon	23-25
2.1.2	Objektif Sistem	25-26
2.1.3	Mengenal pasti Masalah	26
2.1.4	Cadangan Penyelesaian	27-29
2.1.5	Implikasi dan Perlaksanaan	29
2.2	Sistem Kedua	30
2.2.1	Sistem Pemasangan Streamyx	31-33
2.2.2	Objektif Sistem	33-34
2.2.3	Mengenal pasti masalah	34-35
2.2.4	Cadangan Penyelesaian	35-37
2.2.5	Implikasi dan Perlaksanaan	38
2.3	Sistem Ketiga	39
2.3.1	Sistem Penyimpanan Fail (Filling)	40
2.3.2	Objektif Sistem	41
2.3.3	Mengenal pasti Masalah	41
2.3.4	Cadangan Penyelesaian	42-43
2.3.5	Implikasi dan Perlaksanaan	43

2.4	Analisis Keseluruhan Tentang Penemuan	43
2.4.1	Rumusan	43-44
 BAB 3 – PENUTUP		
3.0	Pengenalan	45
3.1	Kesimpulan	46-48
3.2	Implikasi Cadangan Penyelesaian	48-51
3.3	Cadangan Latihan Industri	51-52
	RUJUKAN	53
	LAMPIRAN	54-73

SENARAI GAMBARAJAH

MUKA SURAT

Gambarajah 1	Logo TM Lama	8
Gambarajah 2	Logo TM Baru	9
Gambarajah 3	Carta Organisasi Consumer Sales	13
Gambarajah 4	Sistem Pemasangan Telefon Kediaman	22
Gambarajah 5	Sistem Pemasangan Streamyx	30
Gambarajah 6	Sistem Penyimpanan Fail (Filling)	39

RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan Industri (PGN 4992) adalah sebahagian daripada silibus dan merupakan satu syarat bagi pelajar Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) untuk menjalani latihan industri dalam proses untuk bergelar graduan. Latihan Industri adalah sesuai untuk pelatih sebelum bergraduasi kerana pelatih dapat menimba ilmu dan pengalaman yang tidak diperolehi di bilik kuliah. Latihan Industri juga dapat memberi pendedahan kepada pelatih terhadap suasana kerja yang sebenar. Di samping itu pelatih dapat mempraktikkan dan mengaplikasikan teori yang dipelajari di dalam bilik kuliah semasa menjalani latihan. Latihan Industri juga memberi peluang kepada pelatih untuk memperbaiki skil *interpersonal* dan mengumpul pengalaman untuk digunakan di masa akan datang. Sepanjang 12 minggu menjalani Latihan Industri, pelatih telah ditempatkan di sebuah syarikat telekomunikasi yang terkenal di Malaysia iaitu Telekom Malaysia Berhad. Melalui latihan yang diberi oleh pihak syarikat, pelatih telah menemui beberapa sistem yang perlu diberi perhatian dan tindakan. Setelah mengenalpasti beberapa sistem yang terdapat dalam syarikat, pelatih membuat keputusan untuk menekankan kepada tiga sistem iaitu Sistem Pemasangan Telefon, Sistem Pemasangan Internet dan Sistem Penyimpanan Fail (Filling). Pelatih telah banyak memperoleh ilmu dan pengalaman ketika diberi peluang untuk membantu melaksanakan sistem tersebut. Pelatih telah mengenal pasti permasalahan yang terdapat pada setiap sistem tersebut. Selain itu pelatih juga menyertakan punca dan kesan dari permasalahan tersebut terhadap syarikat. Pelatih telah mencadangkan beberapa langkah untuk penyelesaian masalah yang terdapat dalam sistem dan seterusnya membincangkan implikasi dari cadangan tadi. Harapan pelatih agar apa yang pelatih ingin sampaikan sedikit sebanyak dapat memberi manfaat kepada syarikat khususnya.