

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TELEKOM MALAYSIA BERHAD CAWANGAN
TERENGGANU**

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

1100033022

**Untuk Ibuku,
Rokiah
Abdul Rahman
Dan bapaku,
Sayed Ibrahim
Sayed Husin**

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

Penghargaan

Alhamdulillah syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah dan kurnianya saya dapat menyiapkan tugas ini dengan jayanya. Saya berbesar hati ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Puan Ruzaini binti Sulaiman @ Abdul Rahman selaku Penyelia Latihan Industri saya iaitu SOS 4299 di atas lawatan, segala tunjuk ajar dan teguran yang membina di dalam menyiapkan tugas ini.

Saya juga ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada organisasi yang telah menerima saya untuk latihan industri ini terutama sekali kepada Encik Tajuddin Ambak yang menguruskan penempatan saya. Selain itu, ribuan terima kasih saya ucapkan kepada kakitangan di Bahagian Pengguna Dan Pemiagaan Telekom Malaysia Cawangan Terengganu, terutama sekali kepada Encik Amran Muhamad Nor selaku Penyelia Industri saya, Puan Nik Normah Nik Mustafa, Encik Marzuki Ngah, Puan Rohana Hasin, Encik Sa'ari Ja'afar dan semua kakitangan yang telah memberi tunjuk ajar sepanjang saya berada di Unit ini.

Saya juga ingin mengucapkan berbanyak – banyak terima kasih kepada rakan - rakan yang sedikit sebanyak memberi kerjasama dan juga dorongan yang dapat memperlengkapkan lagi hasil kerja ini. Tidak ketinggalan ucapan terima kasih saya ditujukan buat kedua - dua ibu bapa saya yang sentiasa memberi dorongan serta sokongan. Seterusnya kepada semua yang terlibat dalam menyiapkan tugas ini.

Terima kasih.

ISI KANDUNGAN

Kandungan	muka surat
Penghargaan	iii
Kandungan	iv
Ringkasan Eksekutif	v

BAB 1 LATARBELAKANG ORGANISASI

1.1. Pengenalan	1
1.1.1. Sejarah Ringkas Telekom Malaysia Berhad	1
1.1.2. Bahagian Pengguna dan Perniagaan (C&B) Terengganu	10
1.1.3. Objektif Bahagian Pengguna dan Perniagaan (C&B)	13
1.1.4. Fungsi Bahagian Pengguna dan Perniagaan (C&B)	14
1.2. Maklumat Organisasi	18
1.3. Struktur Organisasi	22
1.4. Carta Organisasi	23
1.5. Aktiviti dan Bidang Tugas Kakitangan Di Bahagian Pengguna dan perniagaan	24
1.6. Kemahiran Yang Telah Dipelajari	27
1.7. Rumusan	33

BAB 2 PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.1. Pengenalan	35
2.2. Penemuan di bahagian Pengguna dan Perniagaan (C&B), Credit Management Unit (CMU) dan Telekom Sales and Services Sdn. Bhd (TSSSB)	35
2.2.1. Mengesan Sistem Sedia Ada	36
2.2.2. Mengenalpasti Masalah	38
2.3. Analisis Masalah dan Perbincangan Keseluruhan Penemuan	47
2.3.1. Rumusan Analisis Perbincangan	47
2.3.2. Cadangan, Pelaksanaan dan Impak Penyelesaian	48
2.4. Penutup	53
Rujukan	56

Ringkasan Eksekutif

Sepanjang berada di Bahagian Pengguna Dan Perniagaan, penulis berjaya memupuk diri agar dapat berdikari, bergaul dengan semua kakitangan, berdisiplin dan bertanggungjawab dalam melakukan tugas yang diberikan. Di samping itu, latihan industri ini juga telah mendedahkan penulis kepada situasi pekerjaan sebenar. Melalui latihan ini juga penulis telah dapat melihat perkaitan yang rapat di antara teori yang dipelajari dan kerja. Selain itu, latihan ini juga telah memberi banyak pengalaman yang berguna kepada penulis.

Melalui latihan industri juga penulis dapat menyedari tentang betapa pentingnya proses pembelajaran yang berterusan walaupun berada di alam pekerjaan. Setiap masalah yang timbul difahami dan dipelajari terlebih dahulu sebelum mengambil tindakan untuk menyelesaikannya. Latihan ini juga dapat menyediakan mahasiswa yang bersikap profesional dan matang dalam menjalankan sesuatu tugas serta berupaya menangani pelbagai masalah yang timbul apabila memasuki alam pekerjaan di masa hadapan.

Di samping itu, latihan industri ini juga dapat melatih mahasiswa untuk memahami etika kerja, cara bekerja dan corak pergaulan di antara kakitangan di tempat kerja. Dengan itu, penulis telah mengambil peluang yang ada ini untuk melihat, memahami serta melakukan tugas-tugas yang diserahkan sepanjang menjalani latihan industri di Bahagian Pengguna Dan Perniagaan, Telekom Malaysia Berhad Cawangan Terengganu.