

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
TELEKOM MALAYSIA BERHAD  
KEDAH/PERLIS

OLEH

NUR SAFINAZ BINTI DARIUS

Sarjana Muda Pengurusan  
(Pengurusan Pemasaran)

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

2005

3328

Perpustakaan

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1100045032



LI 69 FPE 4 2005



1100045032

Laporan akhir latihan industri di Telekom Malaysia Berhad  
Kedah/Perlis / Nur Safinaz Darus.

**PERPUSTAKAAN**  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA  
21030 KUALA TERENGGANU

1100045032		

Lihat sebelah

HAK MILIK  
PERPUSTAKAAN KUSTEM

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

Oleh :

**NUR SAFINAZ BINTI DARUS**  
**Sarjana Muda Pengurusan**  
**(Pemasaran)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran  
**Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi**  
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia  
(KUSTEM)

**2005**

## Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya, Nur Safinaz binti Darus, nombor matrik UK8583 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 di pelajari semasa menjalankan latihan Industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Kustem tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



.....

**Nama : Nur Safinaz binti Darus**

**Tarikh : 14 NOVEMBER 2005**

**Disahkan Oleh :**



**Penyelia KUSTEM  
b/p Pengerusi Latihan Industri  
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
KUSTEM**

# PENGHARGAAN

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

Ucapan setinggi penghargaan ini saya ingin tujukan khas dan teristimewa untuk pensyarah saya, Tuan Haji Manan sebagai penyelia latihan industri dari Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (Kustem) yang banyak memberi tunjuk ajar sepanjang kehadiran beliau ke tempat latihan 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 tugas beliau sebagai pensyarah.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Puan Haslinda binti Haji Abdullah sebagai pengurus Unit Business Research and Market Planning (BR&MP) bahagian Retail Telekom selaku penyelia industri dan juga bantuan Encik Mahamad Aziz bin Ahmad, penolong pengurus yang juga turut membantu dan sedia memberi tunjuk ajar walaupun sibuk dengan tugas masing-masing sepanjang saya menjalani latihan praktikal di Telekom Kedah/Perlis ini. Tidak lupa juga kepada semua anggota Telekom yang banyak memberi maklumat serta komitmen yang baik semasa saya menjalani latihan praktikal di Telekom.

Selain itu, berbanyak terima kasih tidak terhingga kepada seluruh keluarga saya yang banyak memberi dorongan dan juga sokongan dalam semua aspek iaitu dari aspek kewangan dan juga kenderaan bagi memudahkan saya di sepanjang menjalani latihan industri di Telekom tersebut. Oleh itu, dengan harapan saya agar sepanjang saya menjalani latihan industri dapat memberi manfaat kepada semua yang terlibat.

# SENARAI ISI KANDUNGAN

Penghargaan	Muka Surat
Ringkasan Eksekutif	i
	iii

## **BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI**

1.1	Sejarah Ringkas Organisasi	
1.1.1	Telekom Malaysia Berhad negeri Kedah/Perlis	1
1.1.2	Logo	3
1.1.3	Objektif	9
1.1.4	Misi dan Visi Organisasi	10
1.2	Maklumat Organisasi	
1.2.1	Anak Syarikat	12
1.2.2	Nilai-nilai Teras Telekom Malaysia Berhad	13
1.2.3	Carta Organisasi Telekom Malaysia	14
1.2.4	Carta Organisasi Jabatan Retail	15
1.3	Aktiviti Unit Business Research And Market Planning	16
1.3.1	Kekuatan Telekom Malaysia Berhad	23
1.3.2	Peralatan yang terdapat dalam ibusawat	27
1.4	Kemahiran yang dipelajari	33

## **BAB 2 MENGESAN SISTEM SEDIA ADA, MENGENALPASTI MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN**

2.1	Sistem Perkhidmatan Automatik Pelanggan (CASS)	
2.1.1	Sistem Sedia Ada	35
2.1.2	Mengenalpasti Masalah	40
2.1.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	40
2.1.4	Cadangan Penyelesaian	41
2.1.5	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	41

2.2	Sistem Rangkaian Talian Telefon	
2.2.1	Sistem Sedia Ada	42
2.2.2	Mengenalpasti Masalah	45
2.2.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	46
2.2.4	Cadangan Penyelesaian	48
2.2.5	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	48
2.3	Sistem Perlaksanaan Projek Baru	
2.3.1	Sistem Sedia Ada	50
2.3.2	Mengenalpasti Masalah	59
2.3.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	60
2.3.4	Cadangan Penyelesaian	61
2.3.5	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	63

## **BAB 3 PENUTUP**

3.1	Kesimpulan	64
-----	------------	----

## **RUJUKAN**

## **LAMPIRAN**



## SENARAI RAJAH

		Muka Surat
Gambarajah 1	Logo Pertama Jabatan Telekom Malaysia	4
Gambarajah 2	Logo kedua Syarikat Telekom Malaysia Berhad	5
Gambarajah 3	Logo Ketiga Syarikat Telekom Malaysia Berhad	6
Gambarajah 4	Logo terbaru penjenamaan telekom Malaysia	8
Gambarajah 5	Carta Organisasi Telekom Malaysia Kedah/Perlis	14
Gambarajah 6	Distribution Point	24
Gambarajah 7	Cabinet F603 Ibusawat Jitra (JI)	24
Gambarajah 8	Cabinet	24
Gambarajah 9	Pondok Telefon	24
Gambarajah 10	Local Business Center (LBC)	26
Gambarajah 11	Menunjukkan rak untuk menyimpan meter CAMA	29
Gambarajah 12	Menunjukkan contoh Magnetic Tape	29
Gambarajah 13	Menunjukkan alat kawalan dan alarm dalam ibusawat.	31
Gambarajah 14	Carta Aliran Sistem Perkhidmatan Automatik Pelanggan	39
Gambarajah 15	Aliran sistem rangkaian telefon	44
Gambarajah 16	Menara Alor Star	47
Gambarajah 17	<i>Cabinet</i> Ibusawat Jitra	47
Gambarajah 18	Distribution Point	47
Gambarajah 19	Aliran Sistem Perlaksanaan Projek Baru	55
Gambarajah 20	Gambarajah 20: Borang NPP02	56
Gambarajah 21	Gambarajah 21: Borang NPP02	57
Gambarajah 22	Sign Board bagi Perumahan Pokok Sena	58
Gambarajah 23	Gambar Separuh Siap	58
Gambarajah 24	Perumahan Hampir Siap	58

## 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, Kedah/Perlis sebagai tempat untuk menjalani Latihan Industri tersebut. Telekom Malaysia Berhad (TM) merupakan sebuah organisasi gergasi di Malaysia dimana 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 Telekom Malaysia 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 dipertanggungjawab dengan penuh dedikasi. Tujuan latihan industri diwajibkan ke atas pelatih adalah bertujuan untuk memberikan pendedahan tentang keadaan sebenar yang berlaku didalam alam perkerjaan, 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 diberikan dapat dilakukan dengan cekap dan berkesan. Salah satu pendekatan yang sering dilakukan adalah pelatih akan diberi taklimat mengenai tugas dan tanggungjawab setiap unit di dalam **Jabatan Retail, Telekom Kedah/Perlis**. Pelatih di beri kepercayaan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberi. 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 dimana melalui tugas dan aktiviti yang di jalankan oleh staf Telekom unit BR&MP di sepanjang tinjauan ke kawasan-kawasan yang di tetapkan bagi memberikan perkhidmatan kepada pelanggan serta menyelesaikan masalah yang di hadapi oleh pelanggan.

Semasa menjalani latihan industri, pelatih telah melihat beberapa sistem sedia ada yang digunakan oleh kakitangan Telekom unit BR&MP. Antara sistem yang digunakan adalah sistem perkhidmatan automatik pelanggan (CASS), sistem rangkaian telefon dan juga sistem pelaksanaan projek baru. Penemuan yang di kenal pasti oleh pelatih dan dapat diuraikan adalah dimana walaupun Telekom Malaysia Berhad adalah sebuah organisasi perkhidmatan yang cekap dan berkesan, namun syarikat tersebut perlu sentiasa melakukan penyelidikan dan perbaharuan dalam semua aspek untuk melakukan dan memberi yang terbaik kepada pelanggan dan juga kepada negara untuk masa yang akan datang.