

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
SYARIKAT TELEKOM MALAYSIA BERHAD  
LANGKAWI, KEDAH DARUL AMAN.

NOR AZURA BINTI MOHD TAHIR

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada  
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN  
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006



**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI  
SYARIKAT TELEKOM MALAYSIA BERHAD  
LANGKAWI, KEDAH DARUL AMAN.**

Oleh:

**NOR AZURA BINTI MOHD TAHIR  
SARJANA MUDA PENGURUSAN  
(PEMASARAN)**

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA:

**JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN  
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN  
TEKNOLOGI MALAYSIA  
(KUSTEM)**

**2006**

1100048735

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya **Nor Azura Binti Mohd Tahir** bernombor matrik, **UK9951** mengakui bahawa Laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah hasil daripada usaha saya sendiri dan segala coretan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pendapat saya yang berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang saya pelajari semasa menjalankan Latihan Industri. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, KUSTEM tidak terikat dengan kandungan yang menjadi inti pati kepada laporan ini.

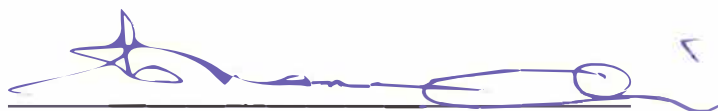
Tandatangan,



Nama : Nor Azura Binti Mohd Tahir

Tarikh : 8 November 2006

Disahkan oleh:



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

## PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Pengasih, bersyukur ke hadrat Illahi kerana dengan limpah kurnia dan inayahNya, dapat juga pelatih menamatkan Latihan Industri di Syarikat Telekom Malaysia Berhad (TM) selama lebih kurang 12 minggu dan berjaya menyiapkan Laporan Akhir ini dalam masa yang telah ditetapkan.

Setinggi-tinggi ucapan terima kasih kepada Syarikat Telekom Malaysia Berhad kerana sudi memberi pelatih peluang dan ruang untuk menjayakan Latihan Industri di organisasi tersebut dan tidak lupa juga kepada pihak Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) yang menjadi tempat pengajian pelatih. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak Urusetia Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Penyelia Industri KUSTEM iaitu Tuan Haji Manan Bin Ali dan Penyelia Industri TM, Puan Rosidah Binti Abdul Manaf yang banyak membantu pelatih dalam memberikan maklumat dan nasihat yang berguna serta kerjasama yang positif semasa berlangsungnya kursus PGN 4799 ini. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada semua staf TM yang banyak memberi tunjuk ajar dan kerjasama yang baik sewaktu pelatih menjalani latihan industri di organisasi tersebut. Selain itu, ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada ayah pelatih, Allahyarham Mohd Tahir Bin Bahari dan ibu pelatih Rohayati Binti Ayub yang banyak memberikan bantuan nasihat, tenaga, wang ringgit dan kasih sayang yang membuatkan pelatih berasa lebih mudah

dan bahagia semasa menjalani Latihan Industri di organisasi TM. Ucapan tarima kasih juga diucapkan kepada adik pelatih dan teman-teman yang banyak membantu dan memberikan nasihat dalam proses menyiapkan laporan akhir ini.

Apa yang diharapkan, segala yang telah dialami dalam tempoh pelatih menjalani Latihan Industri ini dapat digunakan dengan sebaiknya. Inshaallah segala ilmu yang dikumpul semasa melaksanakan tanggungjawab sebagai pelajar dalam Program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) dapat diaplikasikan dalam lapangan kerja sebenar di masa hadapan.

Segala jasa dan pengorbanan yang anda semua sumbangkan tidak dapat pelatih balas, hanya Allah S. W. T sahaja yang mampu membalasnya. Inshaallah.

Sesungguhnya, yang baik itu datang daripadaNya dan yang buruk itu datang daripada kelemahan pelatih sendiri.

Sekian, terima kasih.

## PRAKATA

Latihan Industri adalah suatu aspek yang sangat penting dalam program pengajian di KUSTEM dan melalui Latihan Industri, pelajar akan ditempatkan di agensi awam atau swasta pilihan masing-masing dan pelajar akan berpeluang untuk belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung dalam sesuatu bidang pekerjaan.

Latihan Industri yang didaftarkan dengan kod kursus PGN 4799 adalah salah satu subjek teras yang diwajibkan kepada pelajar Program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) dan pelajar lain di Fakulti Pengurusan dan Ekonomi. Bagi pelajar Program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), mereka digalakkan untuk menjalani kursus ini dalam tempoh cuti akhir semester 4, iaitu lebih kurang dalam masa 12 minggu.

Dengan terlaksananya Latihan Industri, pelajar terlibat akan mendapat banyak faedah yang boleh dijadikan panduan kepada pelatih untuk menempuh alam pekerjaan yang sebenar. Apabila menjalani Latihan Industri, pelajar akan dapat merasai dunia realiti kerja yang bakal mereka lalui pada masa hadapan. Sudah tentu banyak perkara yang pelatih tempuhi, yang boleh dijadikan bekalan untuk menempuh alam pekerjaan yang sebenar kelak.

Pengalaman yang ditimba daripada Latihan Industri akan lebih mematangkan pelatih dalam melakukan tugas atau kerja mereka mengikut bidang yang mereka gemari. Pengalaman ini akan mengajar mereka untuk lebih tabah dalam mengharungi pasaran kerja yang lebih mencabar kreadibiliti mereka.

Dengan sempurnanya laporan ini, penyelia industri boleh membuat penilaian terhadap tahap pencapaian pelatih semasa menjalankan Latihan Industri. Penyelia juga boleh menguji sejauh mana keberkesanan Latihan Industri terhadap diri pelatih dalam mengaplikasikan pembelajaran teori semasa di kampus ke dalam alam pekerjaan sebenar.



## **ISI KANDUNGAN**

<b>KANDUNGAN</b>	<b>MUKA SURAT</b>
Penghargaan	iii
Prakata	v
Senarai Jadual	x
Senarai Gambar rajah	xi
Ringkasan Eksekutif	xii
<b>BAB 1: LATAR BELAKANG ORGANISASI</b>	
1.1 LATAR BELAKANG ORGANISASI (PENGENALAN)	1
1.1.1 Sejarah Ringkas	3
1.1.2 Sejarah Sistem Rangkaian Telekom Malaysia	6
1.1.3 Objektif Telekom Malaysia Berhad	8
1.1.4 Fungsi-Fungsi Telekom Malaysia Berhad	8
1.1.5 Visi dan Misi Syarikat TM Berhad	9
1.1.6 Logo dan Nama Korporat Syarikat	10
1.2 MAKLUMAT ORGANISASI	11
1.2.1 Ahli Lembaga Pengarah TM	12
1.3 CARTA ORGANISASI	16
1.3.1 Carta Organisasi Unit Jualan	17
1.3.2 Pasukan Pengurusan (Unit dan Jabatan)	18
1.4 AKTIVITI ORGANISASI	
1.4.1 Produk dan Perkhidmatan Syarikat	27

<b>BAB 2: MENGENAL PASTI SISTEM, MASALAH, CADANGAN</b>	
<b>PENYELESAIAN DAN IMPLIKASI</b>	
2.1 SISTEM SALES FORCE AUTOMATION	41
2.1.1 Penerangan Sistem	41
2.1.2 Mengenal Pasti Masalah	47
2.1.3 Cadangan Penyelesaian	49
2.1.4 Implikasi Cadangan	53
2.2 SISTEM ADUAN KEROSAKAN TELEFON PELANGGAN	55
2.2.1 Penerangan Sistem	55
2.2.2 Mengenal Pasti Masalah	58
2.2.3 Cadangan Penyelesaian	60
2.2.4 Implikasi Cadangan	63
2.3 SISTEM ADUAN BIL TELEFON	65
2.3.1 Penerangan Sistem	65
2.3.2 Mengenal Pasti Masalah	68
2.3.3 Cadangan Penyelesaian	69
2.3.4 Implikasi Cadangan	71
<b>BAB 3: PENUTUP</b>	73
3.1 Kesimpulan	73
<b>RUJUKAN</b>	75
<b>LAMPIRAN</b>	76
Lampiran <i>COINS VPN</i>	76
Lampiran <i>Streamyx</i>	78

Lampiran <i>Digital Leased Line</i>	80
Lampiran <i>Video Conferencing</i>	83
Lampiran <i>Centrex</i>	84

## SENARAI JADUAL

Jadual	Muka Surat
Jadual 1: Penerangan Sistem <i>SFA</i>	46

## SENARAI GAMBAR RAJAH

<b>Gambar rajah</b>	<b>Muka Surat</b>
Gambar rajah 1: Logo Syarikat Telekom Malaysia Berhad	10
Gambar rajah 2: Carta Organisasi TM	16
Gambar rajah 3: Carta Organisasi Unit Jualan Kedah/ Perlis	17
Gambar rajah 4: Sistem <i>Sales Force Automation</i>	45
Gambar rajah 5: Sistem Aduan Kerosakan Telefon Pelanggan	57
Gambar rajah 6: Gambarajah 2.3: Sistem Aduan Bil Telefon	67

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Pihak Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) telah menetapkan bahawa syarat untuk melayakkan seseorang pelajar Program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) bergraduat adalah wajib bagi mereka untuk menjalani Latihan Industri yang telah ditentukan dalam tempoh tiga bulan. Latihan Industri ini adalah kursus teras penting yang wajib dalam Program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) dan program lain di Fakulti Pengurusan dan Ekonomi. Asasnya, Latihan Industri ini adalah bertujuan memberikan sedikit – sebanyak pendedahan kepada pelajar tentang pasaran sebenar bidang kerja yang bakal pelajar tempuhi setelah tamat tempoh pengajian mereka. Selain itu, pelajar dapat memperoleh pengalaman yang begitu berharga semasa menjalankan Latihan Industri di agensi kerajaan mahupun swasta. Pelajar juga akan lebih memahami teori yang telah dipelajari apabila dapat mengaplikasikan teori tersebut di alam pekerjaan yang sebenar.

Syarikat Telekom Malaysia terletak di No.11, Tingkat 1, Jalan Pandak Mayah 6, 07000 Langkawi, Kedah Darul Aman menjadi tempat Latihan Industri saya. Syarikat Telekom Malaysia Berhad dikorporatkan pada 12 Oktober 1984. Pengerusi dan Pengarah Telekom Malaysia Berhad ialah Tan Sri Dato' Ir. Muhammad Radzi (dari 12 Julai hingga 1999-kini). Terdapat 10 orang ahli Lembaga Pengarah dalam organisasi Telekom Malaysia. Pelatih telah ditempatkan di tiga jabatan yang berasingan sepanjang tempoh Latihan Industri dilaksanakan. Jabatan utama adalah Jabatan Jualan (*Business Sales*). Jabatan sampingan adalah di Jabatan *TM Point* dan Jabatan Rangkaian Operasi Pelanggan (*Customer Network Operation*). Banyak yang telah melatih pelajari sepanjang tempoh Latihan Industri ini berlangsung dan semasa berada di dalam ketiga-tiga jabatan tersebut. Semasa tempoh latihan, pelatih mengetahui serba sedikit mengenai latar belakang organisasi, aktiviti organisasi serta maklumat organisasi yang lain. Selain itu, saya dapat mengetahui sistem yang ada dalam operasi seharian organisasi dan dapat mengenal pasti beberapa masalah yang terkandung dalam sistem tersebut. Cadangan dan implikasi daripada cadangan yang diutarakan juga turut diujahkan dalam laporan ini. Diharap organisasi dapat mempertimbangkan cadangan yang diusulkan demi kepentingan organisasi sendiri dalam menerajui dunia telekomunikasi hari ini.