

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
BAHAGIAN PEMBAHAGIAN TNB TEMERLOH  
PAHANG

OLEH

MOHD FAIRUZ BIN SARUJI

Sarjana Muda Pengurusan  
(Polisi dan Sekitaran Sosial)

Laporan Latihan Industri Diserah Kepada

Jabatan Ekologi Sosial  
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi  
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia  
(KUSTEM)

2005



**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
BAHAGIAN PEMBAHAGIAN TNB TEMERLOH  
PAHANG**

**Oleh**

**MOHD FAIRUZ BIN SARUJI  
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**

1100039813

## Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya MOHD FAIRUZ BIN SARUJI

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 yang 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: MOHD FAIRUZ BIN SARUJI

Tarikh: 17 / 11 / 2005

Disahkan oleh:



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

## **BIODATA DIRI**

**Nama** : Mohd Fairuz Bin Saruji

**No. Matrik** : UK 9002

**Tahun Pengajian** : 3 (semester 5)

**Program** : S. M. Pengurusan (Polisi dan Sekitaran Sosial)

**Tempat Pengajian** : Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

**Kelayakan Masuk** : Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM)

**Tarikh Lahir** : 18 Mei 1982

**Tempat Latihan** : Tenaga Nasional Berhad,  
Bahagian Pembahagian Temerloh,  
No. A 40, Jalan Tengku Ismail,  
28000 Temerloh, Pahang.

**Unit Penempatan** : Kaunter, Kawalan Kredit, Bacaan Jangka, Pemasangan  
Jangka dan Pentadbiran.

**Tempoh Latihan** : 21 Mac 2005 hingga 11 Jun 2005

**Alamat** : Kg. Musir, Kertau,  
28100 Chenor,  
Pahang Darul Makmur.

## PENGHARGAAN

Assalamualaikum dan salam sejahtera,

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang.

Bersyukur saya kepada Allah kerana dengan limpah dan kurnianya dalam memberikan saya sedikit kekuatan serta kesabaran untuk saya menyiapkan laporan ini. Di dalam ruangan ini, saya dahului ucapan penghargaan saya kepada Jawatankuasa Latihan Praktik dalam merangka latihan industri saya di Tenaga Nasional Berhad (TNB) Temerloh. Ucapan terima kasih ini saya tujukan juga kepada Penyelia KUSTEM iaitu Tn. Hj. Razali Bin Abdullah yang sudi memberi tunjuk ajar dan bimbingan untuk saya gunakan semasa menjalani latihan serta menyiapkan laporan ini.

Seterusnya saya ucapkan berbanyak-banyak terima kasih saya kepada seluruh warga kerja TNB Temerloh terutamanya kepada En. Mansor selaku penyelia saya di sana, kepada En. Jamaluddin, Pn. Norlida, Pn. Siti Fatimah dan Pn. Zainon yang mana mereka ini semuanya di bahagian kaunter. Tidak lupa juga kepada Pn. Norgaya selaku Ketua Kerani Kawalan Kredit, Pn. Sharifah Ainon, En. Ibrahim, Pn. Salmira dan seluruh warga kerja di bahagian Kawalan Kredit dan bahagian Pentadbiran yang tidak dapat saya sebutkan namanya di sini. Kepada mereka semua, saya amat menghargai kerjasama dan tunjuk ajar kalian semasa saya menjalankan Latihan Industri di sana.

Tidak mungkin saya lupakan juga kepada rakan-rakan praktikum di TNB Temerloh. Terima kasih kepada semua kerana banyak membantu dan berkongsi idea dalam menyiapkan laporan ini. Akhirnya terima kasih kepada keluarga dan semua yang terlibat dalam membantu saya selama ini. Tanpa kalian semua tidak mungkin saya mampu berdiri segagah ini.

Sekian, Wassalam.

## PENDAHULUAN

Latihan industri (LI) adalah satu aspek yang khusus dan sangat penting dalam program pengajian di Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM).

Semasa menjalani Latihan Industri, pelajar akan di tempatkan di agensi awam mahupun swasta mengikut pilihan sendiri ataupun telah ditetapkan oleh urusetia Latihan Industri. Di sana pelajar akan berpeluang untuk belajar dan didedahkan dengan suasana persekitaran sebenar pekerjaan sama ada terlibat secara langsung ataupun sebagai pemerhati berdasarkan teori-teori yang telah dipelajari.

Dalam masa yang sama, pelajar juga turut berpeluang untuk mempelajari sebanyak mungkin latihan dan kemahiran yang ada sebagai satu persediaan kepada seorang pelajar yang akan menempuhi alam pekerjaan sebenar kelak. Contohnya kemahiran berkomunikasi, berorganisasi, mengurus dan mentadbir, menyelesaikan masalah dan sebagainya.



## **Objektif Latihan Industri**

Objektif Latihan Industri yang hendak dicapai dan disasarkan kepada pelajar ialah:

1. Pelajar mendapat pengalaman sebenar alam pekerjaan dalam bentuk latihan yang berkaitan dengan program pengajian yang sedang diikuti.
2. Pelajar dapat mempelajari aspek pentadbiran dan pengurusan organisasi sesebuah organisasi lebih-lebih lagi dalam organisasi yang berkaitan dengan bidangnya.
3. Pelajar dapat mengapikasi bidang pengajian ke dalam dunia pekerjaan.
4. Pengalaman dan kemahiran asas profesional pekerjaan yang berkaitan dengan program pengajian masing-masing.
5. Menjalinkan dan mengekalkan hubungan dengan alam profesional dalam bidang masing-masing.

## **Objektif Kajian**

Objektif kajian Latihan Industri ini adalah:

1. Mengenal pasti dan menganalisis latar belakang organisasi,
2. Mengenal pasti kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman di tempat Latihan Industri,

3. Mengenal pasti dan mempelajari kemahiran-kemahiran semasa menjalani Latihan Industri, dan
4. Mengesan dan menganalisis sistem kerja dan masalah serta cadangan penyelesaian.

### **Kepentingan Latihan Industri**

Kepentingan menjalani latihan industri ini adalah:

1. Mengaplikasi kursus yang telah dipelajari di dalam dan di bilik kuliah.
2. Mengenal pasti peluang pekerjaan dan perniagaan.
3. Mendapat pengalaman yang sebenar dalam bidang pekerjaan.
4. Berinteraksi dan berkenalan dengan kakitangan dan pegawai.

<b>SENARAI KANDUNGAN</b>	<b>HALAMAN</b>
<b>PENGESAHAN LAPORAN</b>	<b>i</b>
<b>BIODATA DIRI</b>	<b>ii</b>
<b>PENGHARGAAN</b>	<b>iii</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>v</b>
<b>SENARAI KANDUNGAN</b>	<b>viii</b>
<b>SENARAI RINGKASAN</b>	<b>xii</b>
<b>RINGKASAN EKSEKUTIF</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1:</b>	
<b>LATAR BELAKANG ORGANISASI</b>	
1.1 PENGENALAN	1
1.2 LATAR BELAKANG TENAGA NASIONAL BERHAD TEMERLOH	2
1.3 VISI	3
1.4 MISI	4
1.5 NILAI-NILAI BESAMA TNB	
1.5.1    Integriti	4
1.5.2    Mengutamakan Pelanggan	5
1.5.3    Kecemerlangan Bisnes	5
1.5.4    Prihatin	6
1.6 CARTA ORGANISASI	7
1.7 AKTIVITI DAN FUNGSI ORGANISASI	8
1.8 BAHAGIAN DI TNB TEMERLOH	11
<b>BAB 2:</b>	
<b>PENGENALPASTIAN MASALAH</b>	
2.1 ANALISIS (SWOT)	13
2.2 KEKUATAN	

2.2.1	Syarikat Utiliti Elektrik Terbesar di Malaysia	13
2.2.2	Pegawai dan Pekerja Yang Terlatih	14
2.2.3	Penggunaan Teknologi Terkini	15
2.2.4	Kebajikan Pekerja	15
2.2.5	Aset Yang Kukuh	16
2.2.6	Mempunyai Universiti	16
<b>2.3 KELEMAHAN</b>		
2.3.1	bergantung Pada Komputer	17
2.3.2	Kurang Disiplin Kerja dan Cepat Berpuas Hati	18
2.3.3	Pekerja Yang Dikekalkan	19
<b>2.4 PELUANG</b>		
2.4.1	Dasar Prindustrian	20
2.4.2	Program Kerjasama Teknikal Malaysia (MTCP)	20
<b>2.5 ANCAMAN</b>		
2.5.1	Kemajuan Sains dan Teknologi	21
2.5.2	Kehilangan Kuasa	21
<b>2.6 SISTEM YANG ADA</b>		
2.6.1	Customer Information Billing System (CIBS)	23
2.6.2	Counter Management System (CMS)	24
2.6.3	Disconnection (DISCO)	25
2.6.4	Financial Management Information System (FMIS)	26
2.6.5	Human Resource And Payroll Information System (HRIS)	27
2.6.6	Interim Medical System (IMS)	28

## 2.7 KEMAHIRAN YANG DIPELAJARI

2.7.1	Menjaga Kaunter	29
2.7.2	Pengiraan Jaminan Bank	30
2.7.3	Memasang Meter	31
2.7.4	Pemprosesan Surat	32
2.7.5	Komunikasi Dengan Pelanggan	32
2.7.6	Melengkapkan Pesanan Kerja	34

## 2.8 MASALAH

2.8.1	Kurang Komunikasi	35
2.8.2	Kesilapan Di Kaunter	35
2.8.3	Pembayaran di Pejabat Pos	36
2.8.4	Pusat Pengurusan Bekalan	37
2.8.5	Office Billing (Bil O)	37

## 2.9 CADANGAN

2.9.1	Pertingkatkan Komunikasi	38
2.9.2	Peka Terhadap Kehendak Tugasan	39
2.9.3	Menghantar Wakil	39
2.9.4	Mengadakan Jadual Rondaan	40
2.9.5	Normal Billing (Bil N)	41

## 2.10 DAPATAN DAN PANDANGAN

2.10.1	Konsep pejabat	42
2.10.2	Komunikasi	43
2.10.3	Pentingnya Etika Kerja di TNB	46

2.10.4	Maklum Balas Pelanggan	48
<b>BAB 3:</b>		
<b>PENUTUP</b>		
3.1	KESIMPULAN	57
	<b>BIBLIOGRAFI</b>	<b>60</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	<b>61</b>

## **SENARAI RINGKASAN**

<b>BDR</b>	- Banking Data Report
<b>CIBS</b>	- Customer Information Billing System
<b>CMS</b>	- Counter Management System
<b>DISCO</b>	- Disconnection
<b>EES</b>	- Employee Engagement Study
<b>FPE</b>	- Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
<b>IGSO</b>	- Operator Sistem Grid Bebas
<b>IMS</b>	- Interim Medical System
<b>KUSTEM</b>	- Kolej Universiti dan Teknologi Malaysia
<b>LI</b>	- Latihan Industri
<b>LLN</b>	- Lembaga Letrik Negara
<b>MTCP</b>	- Program Kerjasama Teknikal Malaysia
<b>R&amp;D</b>	- Penyelidikan Dan Pembangunan
<b>RU</b>	- Reading Unit
<b>SWOT</b>	- Strength, Weakness, Oppurtinities, Threat
<b>TNB</b>	- Tenaga Nasional Berhad
<b>UNITEN</b>	- Universiti Tenaga Nasional

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan industri yang dijalankan telah banyak memberikan faedah kepada pelatih yang merupakan seorang pelajar yang akan menempuh alam pekerjaan sedikit masa nanti. Pelatih telah berpeluang menjalani Latihan Industri di Bahagian Pembahagian Tenaga Nasional Berhad Temerloh.

Tenaga Nasional Berhad (TNB) cawangan Temerloh dulunya dikenali sebagai Lembaga Letrik Negara (LLN) yang mana sebelum ini telah beroperasi di Persimpangan Jalan Abdul Kadir di bandar Mentakab iaitu pada pertengahan tahun 60-an. Pada bulan september tahun 1990, LLN telah ditukarkan namanya menjadi Tenaga Nasional Berhad (TNB) yang mana telah mengalami perubahan besar samada dari segi logo, imej syarikat dan wawasan.

Selama tempoh 12 minggu menjalani Latihan Industri, pelatih telah di tempatkan di bahagian kaunter, bahagian kawalan kredit, bahagian bacaan jangka, bahagian pemasangan jangka dan di bahagian pentadbiran. Semasa di tempatkan di bahagian-bahagian tersebut, pelatih telah mempelajari pengalaman dan situasi kerja yang berbeza-beza. Ini kerana di setiap bahagian mempunyai sistem kerja dan pendekatan yang berlainan dalam menyelesaikan setiap kerja itu.

Dalam tempoh waktu itu juga, sedikit sebanyak pelatih dapat mengaplikasikan bidang pengajian yang dipelajari ke dalam dunia pekerjaan. Selain daripada itu, Latihan Industri juga dapat membantu membentuk disiplin diri, meningkatkan keyakinan di dalam membuat sesuatu keputusan serta mendidik pelatih untuk berkomunikasi dengan cara yang lebih baik.

Semasa berada di sana, pelatih berkesempatan melihat dan mengenal pasti beberapa masalah yang wujud di dalam bahagian yang telah di tempatkan. Justeru itu, pelatih telah memberikan sedikit pandangan dan cadangan bagi mengatasi setiap masalah itu secara peribadi. Ianya juga adalah tanda melengkapkan apa yang pelatih rasakan perlu dilakukan sebagai seorang pelatih semasa menjalankan Latihan Industri.

Di samping itu, diharapkan laporan ini dapat dijadikan sumber dan rujukan kepada pihak-pihak yang berkaitan terutamanya warga-warga kerja di TNB Temerloh. Selain itu, ianya juga mungkin berguna kepada pelajar-pelajar lain yang akan menjalani Latihan Industri pada masa yang akan datang.