

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
LOTUS WEST SDN. BHD.
KELANTAN

MOHD RIZAL BIN JALIL

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
LOTUS WEST SDN. BHD
KELANTAN

OLEH

Mohd Rizal bin Jalil
UK9516
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

Laporan Industri Diserahkan Kepada

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

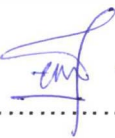
2006

1100048717

Pengesahan Perakuan Keaslian Laporan

Dengan ini saya **Mohd Rizal bin Jalil, UK9516** mengaku bahawa Laporan Latihan Industri bagi kursus **PGN 4799** adalah hasil dari usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya 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:



.....

Mohd Rizal bin Jalil

Tarikh: 17/10/2006

Disahkan Oleh:



.....

Tn Hj Abd Manan bin Ali

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

Prakata

Latihan Industri merupakan kursus wajib yang perlu diambil oleh setiap pelajar Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) di semester lima. Enam jam kredit yang diperuntukkan bagi subjek ini telah menjadikan pelajar lebih bersungguh-sungguh dan komited dalam menjalani Latihan Industri.

Latihan Industri diadakan agar pelajar mampu mengaplikasikan segala teori pengurusan yang telah dipelajari kealam pekerjaan sebenar. Ianya dapat menilai sejauh manakah kemahiran pelajar dalam menguasai segala teori yang dipelajari untuk diterjemahkan kepada praktikal. Ianya juga bertujuan untuk mendedahkan senario sebenar alam pekerjaan kepada setiap pelajar. Selain itu, Latihan Industri juga bertujuan untuk mengekalkan hubungan pelajar dengan alam kerja yang profesional dalam bidang masing-masing.

Pelbagai pengalaman dapat dikutip sepanjang tempoh praktikal ini. Pengalaman yang diperolehi akan menjadi landasan atau dasar kepada pelajar untuk bertapak didalam alam pekerjaan nyata.

Dapat disimpulkan bahawa, Latihan Industri dapat memberi gambaran yang jelas kepada para pelajar tentang bidang-bidang kerjaya yang bakal diceburi akan datang.

Penghargaan

Tiada kata seindah bahasa untuk mengungkapkan penghargaan dan jutaan terima kasih kepada mereka yang banyak membantu sepanjang tempoh Latihan Industri ini. Syukur ke hadrat Ilahi dengan limpah rahmat dan kurnia-Nya pelatih telah berjaya menjalani Latihan Industri seperti mana yang telah ditetapkan oleh pihak fakulti.

Pertamanya pelatih ingin mengucapkan jutaan terima kasih buat bonda dan ahli keluarga yang berada di selatan tanahair. Juga kepada penyelia KUSTEM iaitu Tn Hj Abd Manan bin Ali yang terlalu banyak membantu, memberi semangat, dan memberi bimbingan kepada pelatih sepanjang menjalani Latihan Industri di Kelantan. Tidak lupa juga kepada penyelia industri pelatih yang banyak memberi tunjuk ajar dan nasihat dalam menjalankan tugas sebagai pelatih di Jabatan Jualan dan Pemasaran.

Ucapan terima kasih juga kepada semua kakitangan Lotus West Sdn. Bhd dan TMnet Service Point yang telah banyak membantu untuk mencari maklumat dan pengalaman yang amat berharga untuk diri pelatih dan untuk laporan ini.

Semoga segala pengalaman dan usaha pelatih ini diredhai dan diberkati-Nya dan semoga mendapat ganjaran setimpal dari Allah S.W.T. "Aminn"

Matlamat Latihan Industri

Setiap perkara yang dilakukan didalam kehidupan ini adalah berdasarkan sesuatu matlamat. Matlamat merupakan landasan dalam menjayakan sesuatu pekerjaan dengan betul. Landasan yang kukuh akan memacu diri kita kearah kecemerlangan hidup. Latihan Industri yang diwujudkan oleh Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran ini mempunyai matlamat yang tersendiri dan diantaranya ialah:

- ❖ Supaya pelatih dapat menyesuaikan diri dengan alam pekerjaan sebenar.
- ❖ Supaya pelatih dapat mengaplikasikan segala teori yang telah dipelajari kepada praktikal.
- ❖ Supaya peluang pekerjaan dapat diwujudkan dalam Latihan Industri kepada pelatih.
- ❖ Mendedahkan diri pelatih dengan budaya organisasi di sesebuah syarikat.
- ❖ Menguji tahap kebolehan diri pelatih dalam menghadapi kekangan dan peluang yang ada dalam industri.

Isi Kandungan	Muka Surat
Senarai Rajah	x
Senarai Jadual	xi
Senarai Lampiran	xii
Ringkasan Eksekutif	xiii
Bab 1	
1.0 Latar belakang organisasi	1
1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Profil Syarikat	1
1.1.1.1 Latar belakang Lotus West	1
1.1.1.2 Latar belakang TMnet Service Point	2
1.1.1.3 Kepakaran	3
1.1.1.4 Penyelesaian	3
1.1.1.5 Masa depan	4
1.1.1.6 Latar belakang kewangan	4
1.1.2 Matlamat Lotus West Sdn. Bhd	4
1.1.2.1 Fungsi	4
1.1.2.2 Visi	5
1.1.2.3 Objektif	5
1.2 Maklumat syarikat	6
1.3 Carta organisasi syarikat	7
1.3.1 Carta organisasi keseluruhan	7
1.3.2 Carta organisasi Jabatan Pengurusan & Kewangan	8

1.3.3 Carta organisasi Jabatan Jualan & Pemasaran	9
1.3.4 Carta organisasi Jabatan Teknikal	10
1.3.5 Carta organisasi cawanagan (TMnet Service Point)	11
1.4 Aktiviti syarikat	12
1.4.1 Aktiviti Lotus West Sdn. Bhd	12
1.4.2 Aktiviti TMnet Service Point	13
1.5 Rakan kongsi	14
1.5.1 Lightpointe	14
1.5.2 Navtel	15
1.5.3 Aethra	16
1.5.4 Askey	17
1.6 SWOT analisis	18
1.6.1 Kekuatan	18
1.6.2 Kelemahan	18
1.6.3 Peluang	19
1.6.4 Ancaman	19
1.7 Kemahiran yang dipelajari	20
1.7.1 Kemahiran teknikal	20
1.7.2 Kemahiran membuat promosi	20
1.7.3 Kemahiran komunikasi	21
1.7.4 Kemahiran menyelesaikan masalah	21

Bab 2

2.0 Sistem-sistem kerja	22
2.1 Sistem Susulan Pelanggan	22
2.1.1 Pengenalan sistem	22
2.1.2 Objektif sistem	22
2.1.3 Matlamat sistem	23
2.1.4 Carta aliran sistem	24
2.1.5 Penerangan sistem	25
2.1.5.1 Pelanggan yang telah daftar	25
2.1.5.1.1 Peringkat awal	25
2.1.5.1.2 Kaji siasat	26
2.1.5.1.3 Senarai menunggu	27
2.1.5.2 Pelanggan tidak boleh daftar	27
2.1.5.2.1 KIV	28
2.1.5.2.2 Masalah Telekom	28
2.1.5.2.3 Senarai diminta	29
2.1.6 Pengenalpastian masalah	29
2.1.6.1 Kegagalan penyampaian maklumat	29
2.1.6.1.1 Pelanggan gagal beri kerjasama	29
2.1.6.1.2 Pelanggan gagal memahami maklumat yang disampaikan	30
2.1.6.2 Kos yang terlalu tinggi	31
2.1.7 Cadangan Penyelesaian	31
2.1.7.1 Beri latihan kepada pekerja sedia ada	31

2.1.7.2 Pemilihan masa yang sesuai	32
2.1.7.3 'Performance Appraisal' dan 'Pay-For-Performance"	33
2.1.7.4 Penggunaan SMS	34
2.2 Sistem Perancangan dan Pengurusan Event	35
2.2.1 Pengenalan sistem	35
2.2.2 Objektif sistem	35
2.2.3 Matlamat sistem	35
2.2.4 Carta aliran sistem	36
2.2.5 Penerangan sistem	37
2.2.5.1 Misi	37
2.2.5.2 Kenalpasti lokasi	37
2.2.5.3 Penempahan tempat	38
2.2.5.4 Persediaan sebelum event	38
2.2.5.4.1 Pengangkutan dan jadual	39
2.2.5.4.2 Post material	39
2.2.5.5 Persiapan semasa event	40
2.2.5.6 Persediaan selepas event	40
2.2.5.7 Laporan event	41
2.2.6 Pengenalpastian masalah	
2.2.6.1 Kegagalan memenuhi sasaran	42
2.2.6.2 Aktiviti promosi tidak lancar	42
2.2.6.2.1 Jadual tidak sistematik	42
2.2.6.2.2 Kurang kelengkapan	43

2.2.7 Cadangan penyelesaian	44
2.2.7.1 Perancangan awal	44
2.2.7.2 Jadual yang sistematik	45
2.2.7.3 Senarai semakan (Check sheet)	46
2.3 Sistem penjadualan waktu kerja	48
2.3.1 Pengenalan sistem	48
2.3.2 Objektif sistem	48
2.3.3 Matlamat sistem	48
2.3.4 Jadual Shift	49
2.3.5 Penerangan sistem	50
2.3.6 Pengenalpastian masalah	50
2.3.6.1 Kegagalan pelaksanaan	50
2.3.6.2 Ketidakcekapan pengurusan sumber	51
2.3.7 Cadangan Penyelesaian	51
2.3.7.1 Pengambilan pekerja baru	51
2.3.7.2 Penggiliran cuti	53
Bab 3	
3.0 Penutup	54
3.1 Lakaran pengharapan	54
Rujukan	56
Lampiran	

Senarai Rajah**Muka Surat**

Rajah 1: Logo Lotus West Sdn. Bhd	1
Rajah 2: Logo TMnet	2
Rajah 3: Carta organisasi Lotus West	7
Rajah 4: Carta organisasi Jabatan Pengurusan & Kewangan	8
Rajah 5: Carta organisasi Jabatan Jualan & Pemasaran	9
Rajah 6: Carta organisasi Jabatan Teknikal	10
Rajah 7: Carta organisasi cawangan (TMnet Service Point)	11
Rajah 8: Aktiviti utama Lotus West	12
Rajah 9: Logo Lightpointe	14
Rajah 10: Logo Navtel	15
Rajah 11: Logo Aethra	16
Rajah 12: Logo Askey	17
Rajah 13: Carta Sistem Susulan Pelanggan	24
Rajah 14: Carta Sistem Perancangan & Pengurusan Event	36

Senarai Jadual**Muka Surat**

Jadual 1: Maklumat organisasi

6

Jadual 2: Jadual Shift

49

Senarai Lampiran

Lampiran 1: Laporan event

Lampiran 2: Contoh senarai semak (Check Sheet)

Lampiran 3: Contoh laporan jualan dan templet jualan

Lampiran 4: Senarai pelanggan-pelanggan Lotus West Sdn. Bhd

Ringkasan Eksekutif

Latihan Industri yang diwujudkan oleh pihak Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi Ini dapat memperluaskan lagi skop kemahiran yang dimiliki oleh pelajar sebagai bekalan untuk diaplikasikan dalam pekerjaan sebenar. Ianya memberi peluang kepada pelatih untuk merasai alam pekerjaan sebenar sebelum bergraduasi. Ianya juga telah membawa diri pelatih untuk menceburkan diri dalam bidang telekomunikasi terutamanya dalam bidang pemasaran. Bidang telekomunikasi ini bukan sahaja khusus untuk pelajar IT malahan bidang pemasaran juga memainkan peranan dalam mendatangkan keuntungan kepada organisasi tersebut. Pelatih didedahkan dengan budaya organisasi di sebuah syarikat yang mana ianya adalah berdasarkan kepada pembinaan hubungan dengan pelbagai peringkat umur dan kaum dalam masyarakat setempat. Kekangan yang wujud sepanjang Latihan Industri ini adalah untuk menguji ketahanan minda dan kebolehan pelatih sebagai pelajar Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) dalam menyelesaikan sesuatu masalah yang timbul dengan menggunakan segala teori pengurusan pemasaran yang telah dipelajari dalam bilik kuliah. Lotus West Sdn.Bhd merupakan sebuah organisasi perniagaan yang menawarkan perkhidmatan telekomunikasi dan beberapa barisan produk dan perisian telekomunikasi lain. Pelatih telah diberikan beberapa spesifikasi dan huraian kerja yang telah ditetapkan dalam rangka industri seperti yang dijadualkan oleh pihak organisasi. Pelatih diletakkan didalam satu jabatan sahaja iaitu Jabatan Jualan dan Pemasaran. Sepanjang berada di jabatan ini, beberapa sistem telah dikenalpasti. Diantara sistem yang terdapat dalam organisasi ini ialah sistem susulan pelanggan, sistem perancangan dan pengurusan event dan sistem penjadualan waktu kerja. Beberapa masalah dapat dikenalpasti oleh pelatih pada setiap sistem kerja yang sedia ada. Beberapa cadangan dan implikasi telah diutarakan terhadap masalah-masalah yang timbul bagi setiap sistem kerja yang dikaji. Sistem kerja yang pertama adalah sistem susulan pelanggan. Masalah yang dapat dikenalpasti adalah kegagalan penyampaian maklumat kepada pelanggan dan juga kos panggilan yang terlalu tinggi. Diantara pendekatan yang diambil adalah dengan memberikan latihan kepada pekerja sedia ada, pemilihan masa yang sesuai, membuat pengukuran prestasi dan pemberian ganjaran, dan juga penggunaan sistem pesanan ringkas. Sistem kerja yang kedua adalah sistem perancangan dan pengurusan event. Diantara masalah yang dihadapi ialah kegagalan untuk memenuhi sasaran jumlah event yang perlu disertai dan juga aktiviti promosi tidak berjalan dengan lancar. Cadangan-cadangan yang diutarakan ialah dengan membuat perancangan awal, menyediakan jadual bertugas yang sistematik, dan membuat senarai semakan bagi kelengkapan yang hendak digunakan sepanjang promosi. Sistem kerja yang ketiga ialah sistem penjadualan waktu kerja. Antara masalah yang dihadapi adalah kegagalan pelaksanaan jadual shift dan pengurusan sumber yang tidak cekap. Antara pendekatan yang dicadangkan oleh pelatih adalah dengan mengambil pekerja baru yang sesuai kelayakannya, penggiliran hari cuti. Lakaran pengharapan terhadap pendekatan yang dicadangkan juga dinyatakan didalam bab tiga. Ianya lebih menjurus kepada kebaikan cadangan yang diberikan oleh

pelatih pada setiap sistem yang dikenalpasti. Ianya merupakan langkah awal dalam mencari sumber alternatif lain bagi masalah yang dihadapi dalam setiap sistem kerja. Diharapkan setiap pendekatan yang diutarakan oleh pelatih dapat diperhalusi dengan positif oleh pihak Lotus West Sdn.Bhd supaya boleh digunakan bagi tujuan penambahbaikan sistem pengurusan dan meningkatkan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. Dengan adanya Latihan Industri ini, pelatih dapat mencedok pengalaman yang amat berharga untuk dijadikan bekalan bagi menempuhi alam pekerjaan sebenar yang tidak pernah surut dengan cabaran.