

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
KOLEJ TEKNOLOGI COSMOPOINT
SEREMBAN, NEGERI SEMBILAN

NUR HANA BINTI MOHD NOOR

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

2006

1100048741



LI 38 FPE 3 2006



1100048741

Laporan akhir latihan industri di Kolej Teknologi Cosmopoint
Seremban, Negeri Sembilan / Nur Hana Mohd Noor.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
21030 KUALA TERENGGANU

1100048741		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN UMT

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
KOLEJ TEKNOLOGI COSMOPPOINT
SEREMBAN, NEGERI SEMBILAN**

Oleh:

**NUR HANA BINTI MOHD NOOR
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)**

Laporan Akhir Industri Diserahkan Kepada
Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)


2006

1100048741

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya NUR HANA BINTI MOHD NOOR (UK9304) 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 dipelajari semasa menjalani latihan industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.


Tandatangan;



Nama: Nur Hana binti Mohd Noor

Tarikh: 16 OKTOBER 2006

Disahkan oleh:



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu pelatih ingin merakamkan rasa syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan izin-Nya pelatih dapat menamatkan latihan industri di Kolej Teknologi Cosmopoint Seremban, Negeri Sembilan selama 12 minggu (3 bulan) dengan sempurnanya. Akhirnya, kini pelatih dapat menyiapkan laporan akhir latihan industri ini dengan sebaik mungkin.

Ucapan penghargaan ini pelatih tujukan khas dan teristimewa untuk pensyarah selaku penyelia, Pn Maznah binti Salleh dari Kolej Universiti Sains dan Teknologi Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM). Beliau telah banyak memberi tunjuk ajar yang profesional sepanjang pelatih menyiapkan laporan ini. Selain itu, beliau juga sempat meluangkan masa dengan membuat lawatan semasa pelatih menjalani latihan industri di Kolej Teknologi Cosmopoint Seremban, Negeri Sembilan.

Setinggi-tinggi penghargaan juga diucapkan kepada seluruh warga Kolej Teknologi Cosmopoint Seremban terutama sekali kepada Pengurus Cawangan Cosmopoint Seremban iaitu En Abd Razak bin Mohamad kerana kesudian beliau menerima pelatih untuk menjalani latihan industri di organisasi tersebut. Perhargaan ini juga ditujukan khas buat penyelia industri iaitu Cik Santha Devi a/p Gopal kerana telah memberi kerjasama, bimbingan dan panduan sepanjang pelatih berada di bawah pengawasan beliau.

Tidak lupa juga penghargaan ini ditujukan kepada semua pekerja Jabatan Pemasaran dan jabatan-jabatan lain yang banyak memberi maklumat serta komitmen dan bersedia untuk berkongsi pengalaman mereka sepanjang tempoh latihan industri pelatih di sini.

Akhir sekali penghargaan ini ditujukan kepada keluarga dan rakan-rakan yang tidak pernah jemu memberi sokongan dan galakkan kepada pelatih untuk menjalani latihan industri ini sehingga tamat dengan jayanya. Jasa anda semua hanya Tuhan saja yang dapat membalasnya. Semoga ia memberi sejuta manfaat kepada semua pihak yang terlibat.

Sekian, Wassalam.

SELAYANG PANDANG

Segala puji-pujian bagi bagi Allah s.w.t Pencipta Alam Semesta, selawat serta salam buat junjungan besar Nabi Muhamad s.a.w, kaum keluarga dan sahabat baginda.....

Jutaan terima kasih kepada ibubapa tersayang dengan segala pengorbanan tenaga dan masa yang diberikan sepanjang tempoh pelatih menjalani latihan industri. Dengan doa dan bantuan dari kalian, maka laporan akhir ini dapat disiapkan dengan sebaik-baiknya. Jasamu akan ku kenang selamanya.....

Untuk rakan-rakan yang sama-sama menjalani latihan industri di Kolej Teknologi Cosmopoint Seremban, Negeri Sembilan, terima kasih diucapkan di atas dorongan yang telah diberikan kerana banyak berkongsi maklumat yang di perlukan untuk menyiapkan laporan ini. Semoga kalian akan berjaya dengan cita-cita masing-masing.....

Akhir kata, yang baik itu datangnye dari Allah s.w.t manakala yang buruk itu datangnye dari kelemahan diri pelatih sendiri.

Sekian, Terima Kasih.

Wassalam.....

SENARAI KANDUNGAN

Muka Surat

Penghargaan	i
Selayang Pandang	iii
Senarai Gambarajah	vii
Senarai Rajah	viii
Ringkasan Eksekutif	xi

BAB 1: LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1 Pengenalan Tentang Cosmopoint	1
1.1.1 Visi Korporat	4
1.1.2 Misi Korporat	4
1.1.3 Objektif Korporat	4
1.1.3 Anugerah dan Pengiktirafan	5
1.2 Maklumat Organisasi	8
1.3 Carta Organisasi	10
1.4 Aktiviti Organisasi	11
1.5 Kekuatan Organisasi	14
1.6 Kemahiran yang Dipelajari	16

BAB 2: MENGENALPASTI SISTEM SEDIA ADA, MENGENALPASTI MASALAH, CADANGAN PENYELESAIAN DAN IMPLIKASI

Muka Surat

2.1 Sistem Skim Latihan Graduan (SLG)

2.1.1 Penemuan di Jabatan Pemasaran	18
2.1.2 Carta Alir Sistem Skim Latihan Graduan (SLG) – Sebelum	22
2.1.3 Masalah yang Telah Dikenalpasti	23
2.1.4 Cadangan Penyelesaian	25
2.1.5 Pelaksanaan dan Implikasi	28
2.1.6 Carta Alir Sistem Skim Latihan Graduan (SLG) – Selepas	30

2.2 Sistem *Telemarketing*

2.2.1 Penemuan di Jabatan Pemasaran	31
2.2.2 Carta Alir Sistem <i>Telemarketing</i> – Sebelum	33
2.2.3 Masalah yang Telah Dikenalpasti	34
2.2.4 Cadangan Penyelesaian	36
2.2.5 Pelaksanaan dan Implikasi	38
2.2.6 Carta Alir Sistem <i>Telemarketing</i> – Selepas	39

2.3 Sistem Pemasaran Beta

2.3.1 Penemuan di Jabatan Pemasaran	40
2.3.2 Carta Alir Sistem Pemasaran Beta – Sebelum	42
2.3.3 Masalah yang Telah Dikenalpasti	43
2.3.4 Cadangan Penyelesaian	45
2.3.5 Pelaksanaan dan Implikasi	48
2.3.6 Carta Alir Sistem Pemasaran Beta – Selepas	49

BAB 3: PENUTUP

3.1 Kesimpulan	50
----------------	----

RUJUKAN	52
----------------	-----------

LAMPIRAN

SENARAI GAMBARAJAH

Muka Surat

Gambarajah 1.1: Logo Kolej Teknologi Cosmopoint	4
Gambarajah 1.2: Status Koridor Raya Multimedia	5
Gambarajah 1.3: Enterprise 50	6
Gambarajah 1.4: Anugerah PIKOM IT	6
Gambarajah 1.5: Juara Laman Web Terbaik di Malaysia	7
Gambarajah 1.6: Bangunan Kolej Teknologi Cosmopoint Seremban	8
Gambarajah 1.7: Pelan Lokasi Kolej Teknologi Cosmopoint Seremban	8
Gambarajah 2.1: Kursus SLG	21
Gambarajah 2.3 (a): Aktiviti promosi di Pejabat Pos	41
Gambarajah 2.3 (b): Aktiviti promosi di sekolah	41

SENARAI RAJAH

	Muka Surat
Rajah 1.3 : Carta Organisasi Cosmopoint Seremban	10
Rajah 2.1(a): Carta Alir Sistem Skim Latihan Graduan – Sebelum	22
Rajah 2.1(b): Carta Alir Sistem Skim Latihan Graduan – Selepas	30
Rajah 2.2(a): Carta Alir Sistem <i>Telemarketing</i> – Sebelum	33
Rajah 2.2(b): Carta Alir Sistem <i>Telemarketing</i> – Selepas	39
Rajah 2.3(a): Carta Alir Sistem Pemasaran Beta – Sebelum	42
Rajah 2.3(b): Carta Alir Sistem Pemasaran Beta – Selepas	49

RINGKASAN EKSEKUTIF

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) mewajibkan semua para pelajar tahun akhir program Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran di bawah Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) bagi menjalani latihan industri selama 12 minggu (3 bulan). Ia sebagai syarat kursus yang perlu dipenuhi bagi membolehkan seseorang pelajar itu bergraduasi dengan jayanya. Berdasarkan pemerhatian pelatih, beberapa sistem telah ditemui di Jabatan Pemasaran iaitu Sistem Skim Latihan Graduan (SLG), Sistem *Telemarketing* dan Sistem Pemasaran Beta. Melalui sistem-sistem tersebut, pelatih telah mengenalpasti beberapa masalah yang wujud dan mengemukakan cadangan penyelesaian dan seterusnya merangka implikasi daripada pelaksanaan cadangan penyelesaian tersebut. Antara masalah yang dikenalpasti dalam Sistem Skim Latihan Graduan (SLG) ialah kekurangan graduan yang berminat untuk mengikuti kursus yang disediakan, kursus SLG yang ditawarkan tidak bersesuaian dengan bidang pengajian dan ketidakcekapan pengurusan pihak Cosmopoint Seremban. Bagi menyelesaikan permasalahan tersebut, aktiviti promosi perlu dilaksanakan di media cetak, media elektronik dan internet. Selain itu, kursus SLG yang ditawarkan perlu memenuhi pasaran pekerjaan semasa. Di samping itu, para pekerja perlu menjalankan kerja yang diamanahkan dengan cekap dan berkesan bagi meningkatkan produktiviti organisasi. Melalui Sistem *Telemarketing*, beberapa masalah turut dikenalpasti iaitu ketidakefektifan pengurusan maklumat pelajar dan peningkatan jumlah penggunaan bil telefon bulanan organisasi. Antara cadangan penyelesaian yang boleh dilaksanakan ialah dengan merekodkan maklumat pelajar mengikut zon dan daerah selain memberikan nombor pin peribadi kepada para pekerja bagi mengawal peningkatan bil telefon bulanan. Dengan adanya pelaksanaan tersebut, kos dapat dikurangkan dan sekaligus akan meningkatkan kecekapan dalam pengurusan. Penggunaan Sistem Pemasaran Beta juga mengundang pelbagai masalah yang mengganggu perjalanan sistem berkenaan. Beberapa masalah yang dikenalpasti ialah lokasi aktiviti yang tidak strategik dan kurang keyakinan untuk berkomunikasi di kalangan para pekerja. Antara langkah yang sesuai dicadangkan ialah dengan mencari lokasi yang bersesuaian dan menjadi tumpuan ramai pengunjung. Selain itu, para pekerja juga perlu diberi latihan dan kursus bagi meningkatkan keyakinan diri supaya dapat menyampaikan mesej secara berkesan kepada pelanggan. Kaedah ini secara tidak langsung akan memberi maklumat yang tepat dan meningkatkan keyakinan kepada orang ramai. Kesimpulannya, pelatih berharap agar Kolej Teknologi Cosmopoint Seremban, Negeri Sembilan akan mempertimbangkan segala cadangan penyelesaian yang telah dibuat. Ia bertujuan bagi membantu organisasi ini supaya dapat meningkatkan produktiviti dan terus berkembang dengan jayanya pada masa akan datang.