

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
TM NET SERVICE POINT KB MALL  
KELANTAN DARUL NAIM

MAHFUZAH HANIM BT AHMAD JAMALUDDIN

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  
TM NET SERVICE POINT  
KB MALL  
KELANTAN DARUL NAIM**

**DISEDIAKAN OLEH:**

**MAHFUZAH HANIM BT AHMAD JAMALUDDIN  
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)**

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN  
KEPADA**

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

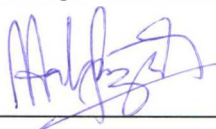
**2006**

**1100048714**

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya, Mahfuzah Hanim bt Ahmad Jamaluddin, UK 9624 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 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

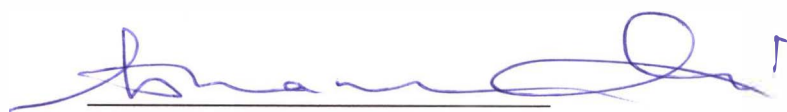


---

Nama : Mahfuzah Hanim bt Ahmad Jamaluddin

Tarikh: 12 Nov 2006.

Disahkan oleh :



---

Tuan Haji Manan b Ali

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

KUSTEM

## PENGHARGAAN

Setinggi-tinggi penghargaan pelatih ucapkan kepada pihak TM Net kerana telah memberi kesempatan berharga buat pelatih untuk menjalani Latihan Industri di situ. Pelatih juga ingin merakamkan berbanyak-banyak terima kasih kepada tenaga kerja syarikat tersebut kerana banyak memberi dorongan dan kerjasama di samping memberi tunjuk ajar sepanjang pelatih menerima latihan di situ.

Penghargaan khusus pelatih sampaikan kepada penyelia Industri iaitu Ahmad Drawawie Encik Mohd Zaki bin Drawawie di atas segala nasihat, ulasan dan tunjuk ajar beliau sepanjang tempoh latihan dan semasa menyiapkan laporan ini. Bantuan beliau telah banyak membantu pelatih semasa latihan dan dalam penghasilan laporan ini dengan lebih teliti.

Setinggi-tinggi terima kasih juga diucapkan kepada penyelia Kustem iaitu Tuan Haji Manan Bin Ali yang telah banyak membantu pelatih dengan memberi tunjuk ajar dalam penghasilan laporan Latihan Industri ini. Tidak lupa juga kepada tenaga pekerja Fakulti Pengurusan dan Ekonomi Kustem kerana telah banyak membantu semasa di awal proses mendapatkan tempat Latihan Industri.

Akhir sekali, terima kasih pelatih ucapkan buat kedua ibubapa yang memberi sokongan dari belakang, rakan-rakan dan pihak yang terlibat dalam penghasilan laporan ini.

## **DEDIKASI**

Istimewa buat abah,ma dan adik beradik  
yang banyak memberi sokongan dari belakang dan sentiasa berdoa.

Jasamu akan ku kenang hingga ke akhir hayat.

Tidak lupa buat kawan-kawan seangkatan yang bersama waktu jatuh dan bangun. Harap kalian juga berjaya dalam kehidupan masing-masing.

# ISI KANDUNGAN

## MUKA SURAT

Penghargaan	ii
Dedikasi	iii
Senarai Gambarajah	vi
Senarai Jadual	vii
Ringkasan Eksekutif	viii

## **BAB 1 Latar Belakang Syarikat**

1.1	Pengenalan	1
1.1.1	Profil Syarikat	1
1.1.2	Matlamat Lotus West Sdn Bhd	3
1.2	Maklumat Syarikat	4
1.3	Carta Organisasi	
1.3.1	Carta Organisasi Lotus West Sdn Bhd	5
1.3.2	Carta Organisasi TM Net Service Point KB Mall	6
1.4	Aktiviti Syarikat	7
1.5	Kemahiran Yang Di Capai	15

## **BAB 2: Pengenalpastian Masalah Dan Cadangan Penyelesaian**

2.1	Penemuan Di Bahagian Pemasaran	16
2.1.1	Sistem Jualan	16
2.1.2	Objektif Sistem	23

2.1.3	Mengenal Pasti Masalah	25
2.1.4	Rumusan Analisis dan Perbincangan	26
2.1.5	Cadangan Penyelesaian	27
2.1.6	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	28
2.2	Penemuan di Bahagian Pengurusan	30
2.2.1	Sistem Pergerakan Borang Pelanggan	30
2.2.2	Objektif Sistem	33
2.2.3	Mengenal Pasti Masalah	35
2.2.4	Rumusan Analisis dan Perbincangan	38
2.2.5	Cadangan Penyelesaian	40
2.2.6	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	42
2.3	Penemuan di Bahagian Perkhidmatan Pelanggan	44
2.3.1	Sistem Rumusan Pelanggan	44
2.3.2	Objektif Sistem	46
2.3.3	Mengenal Pasti Masalah	48
2.3.4	Rumusan Analisis dan Perbincangan	49
2.3.5	Cadangan Penyelesaian	51
2.3.6	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	52

### **BAB 3**

3.0	PENUTUP	54
-----	---------	----

RUJUKAN

LAMPIRAN



## SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.1:	Carta Organisasi Lotus West Sdn. Bhd	5
Gambarajah 1.2:	Carta Organisasi TM Net Service Point KB Mall	6
Gambarajah 2.1:	Carta Aliran Sistem Jualan	24
Gambarajah 2.2:	Carta Alir Sistem Pergerakan Borang Pelanggan	34
Gambarajah 2.3:	Carta Alir Sistem Rumusan Pelanggan	47

## SENARAI JADUAL

Jadual 1.1:	Aktiviti-aktiviti perniagaan yang dijalankan oleh syarikat	14
Jadual 2.1:	Perbezaan antara tmnet <i>dial-up</i> dan <i>broadband</i> (tmnet streamyx)	18
Jadual 2.2:	Pakej-pakej yang ditawarkan oleh syarikat	19

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Bagi setiap pelajar, peluang untuk menjalankan Latihan Industri di sesebuah organisasi sama ada agensi awam atau swasta adalah merupakan sesuatu yang amat berharga. Pelajar berpeluang untuk belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung dengan aktiviti dan tugas yang akan diberikan. Peluang yang diberikan kepada pelatih dalam menjalankan Latihan Industri di TMNet Service Point KB Mall digunakan sepenuhnya untuk mengetahui dan memahami operasi syarikat khususnya dalam bidang penjualan dan pemasaran perkhidmatan tmnet streamyx. Pelatih dapat mengaplikasikan matapelajaran yang telah dipelajari dan menyesuaikan kepada situasi pekerjaan yang sebenar. Banyak input-input berguna yang dapat dipelajari melalui perbincangan dengan pihak pengurusan dan kakitangan syarikat serta penglibatan sebenar pelatih dengan tugas dan aktiviti dalam organisasi.

Semasa menjalani Latihan Industri di TMNet Service Point KB Mall, pelatih dapat mengenalpasti beberapa masalah yang terdapat dalam operasi syarikat tersebut. Masalah ini dapat dikenalpasti atas pemerhatian yang terperinci dalam jangkamasa yang lama. Antara masalah-masalah yang dapat dikenalpasti dalam jabatan pemasaran adalah masalah dalam pendaftaran tmnet streamyx. Masalah kedua yang dapat dikenalpasti adalah dalam sisten pergerakan borang pelanggan iaitu di bahagian pengurusan. Masalah ketiga adalah masalah berkenaan dengan sistem rumusan pelanggan. Menyedari permasalahan tersebut, pelatih sedia memberikan pandangan dan cadangan agar pihak syarikat mengaplikasikannya dan semoga cadangan yang diberikan dapat memajukan lagi syarikat tersebut. Latihan Industri amat diperlukan bagi meningkatkan kemahiran dan pengalaman bagi menjadikan seseorang mahasiswa lebih berdaya saing dan kompetitif di samping dapat memberikan pandangan berguna kepada sesebuah syarikat.