LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI TENAGA NASIONAL DISTRIBITUF TANAH MERAH, KELANTAN

NURULIZHMA BINTI SHAARI
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)
1100039381

LI 70 FPE 4 2005

1100039381
Laporan akhir latihan industri di Tenaga Nasional Distributif, Tanah Merah, Kelantan / Nurulizhma Shaari.

Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia ★ Perpustakaan

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

	1100039381	

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI TENAGA NASIONAL DISTRIBITUF TANAH MERAH, KELANTAN

Oleh :

NURULIZHMA BINTI SHAARI
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

2005

1100039381

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **NURULIZHMA SHAARI (UK8159)** 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. Falkulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Kustem tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan;

Nama : **Nurulizhma Binti Shaari**

Tarikh : 21/11/2005

Disahkan Oleh :

Khatijah Omar
Lecturer
Department of Management and Marketing
Faculty of Management and Economics
University College of Science and Technology Malaysia

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

PERHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin merakamkan rasa bersyukur kehadrat Ilahi kerana dengan izinNya saya dapat menamatkan Latihan Industri di stesen Tenaga Nasional Berhad-Distribution (TNBD) Tanah Merah, Kelantan selama 12 minggu(3 bulan) dengan sempurnanya.

Ucapan penghargaan ini saya tujukan khas dan teristimewa untuk pensyarah saya selaku penyelia, Puan Khatijah binti Omar dari Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) yang banyak memberi tunjuk ajar yang profesional dalam menyiapkan laporan ini. Terima kasih sekali lagi kerana sentiasa bersedia untuk membantu saya. Beliau juga sempat meluangkan masa dengan menbuat lawatan semasa saya menjalani Latihan Industri di TNBD Tanah Merah.

Ribuan terima kasih saya ucapkan kepada Tuan Haji Jamil Bin Che Seman selaku Pengurus Kawasan bagi stesen TNBD Tanah Merah kerana kesudiannya menerima saya untuk menjalani Latihan Industri di organisasi tersebut. Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada penyelia industri utama En. Rashid Mohd Noor serta penyelia industri lain iaitu Ketua Kerani di Bahagian Pentadbiran Che Adnan Che Mat dan En.Nawi Bin Che Samat selaku penyelia di bahagian tersebut, En. Nik Badiuzaman penyelia di bahagian Hal Ehwal Komersial (HEK) serta En Hassan Bin Yaacob Penyelenggara Warehouse 1, selaku penyelia di bahagian stor kerana telah

banyak memberi kerjasama dan bimbingan semasa saya berada di bawah pengawasan mereka. Mereka tidak lokek dalam memberikan bantuan kepada saya dalam menyiapkan laporan industri ini.

Tidak dilupakan juga kepada semua anggota kerja TNB Tanah Merah yang banyak memberi maklumat serta komitmen dalam merealisasikan ilmu yang saya pelajari semasa saya menjalani latihan pratikal di TNBD Tanah Merah. Semoga ia memberi sejuta manfaat kepada semua pihak yang terlibat.

Sekian, wassalam.

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

SELAYANG PANDANG

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

Jutaan terima kasih kepada ibubapa tersayang dengan segala pergorbanan tenaga dan masa yang diberikan dalam saya menjalani Latihan Industri. Dengan doa dan bantuan dari kalian, dapatlah saya menyiapkan laporan akhir ini dengan sebaik-baiknya. Jasa mu akan ku kenang selamanya........

Untuk teman-teman yang sama-sama menjalani Latihan Industri di TNBD Tanah Merah, terima kasih diucapkan diatas dorongan yang telah diberikan kerana banyak berkongsi maklumat yang diperlukan untuk menyiapkan laporan ini. Semoga kalian akan berjaya dengan cita-cita masing-masing........ Akhir kata dari saya, yang baik itu datangnya dari Allah s.w.t manakala yang buruk itu datangnya dari kelemahan saya sendiri.

Sekian, terima kasih

Wassalam.....

SENARAI KANDUNGAN

Muka surat

Senarai Jadual

Senarai Gambarajah

Senarai Rajah

Ringkasan Eksekutif

BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1 Pengenalan (Sejarah ringkas organisasi)

- Sejarah Ringkas Tenaga Nasional Berhad 1
- Sejarah Ringkas TNBD Tanah Merah 4

1.1.1 Logo Syarikat 6

1.1.2 Rasional Logo 7

1.1.3 Matlamat Organisasi/ Motto 7

1.1.4 Visi dan Misi 8

1.1.5 Motto Korporat 9

1.1.6 Piagam Pelanggan TNB 9

1.1.7 Wama-wama korporat 10

1.1.8 Tumpuan Pasaran 10

1.2 Maklumat Organisasi 14

1.2.1 Ahli Lembaga Pengarah 15

1.3 Carta Organisasi 16

1.3.1 Unit/ Jabatan 16

1.3.2 Carta Organisasi TNBD Tanah Merah Kelantan. 18

1.3.3 Ringkasan Carta Organisasi TNBD Tanah Merah. 21

1.3.4 Tugas dan Tanggungjawab Setiap Unit/Jabatan 23

1.4 Aktiviti Organisasi 26

1.4.1 Produk Utama 27

1.4.2 Perkhidmatan Lain yang Ditawarkan Kepada Pelanggan 27

1.4.3 Analisis SWOT 30

1.5 Kemahiran yang Ingin Dipelajari dan Telah di Pelajari 42

1.5.1 Jadual Sepanjang Latihan Industri 43

BAB 2 MENGESAN SISTEM SEDIA ADA, MENGENALPASTI MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN

Muka surat

2.1 Sistem CIBS 45

2.1.1 Penemuan di Bahagian HEK 45

2.1.2 Sistem e-CIBS 46

2.1.3 Masalah yang Telah Dikenalpasti 49

2.1.4 Rumusan Analisis dan Perbincangan 50

2.1.5 Cadangan Penyelesaian 51

2.1.6 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi 52

2.2 Sistem ERMS 53

2.2.1 Penemuan di Bahagian Pentadbiran 53

2.2.2 Masalah yang Telah Dikenalpasti 58

2.2.3 Rumusan Analisis dan Penyelesaian 58

2.2.4 Cadangan Penyelesaian 59

2.2.5 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi 60

2.3 Sistem EHRMS 61

2.3.1 Penemuan di Bahagian Sokongan Am 61

2.3.2 Masalah yang Telah Dikenalpasti 64

2.3.3 Rumusan Analisis dan Penyelesaian 65

2.3.4 Cadangan Penyelesaian 65

2.3.5 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi 66

BAB 3 PENUTUP

3.1 Kesimpulan	67
Rujukan	72
LAMPIRAN	

SENARAI JADUAL

Muka surat

Jadual 1.1: Jadual sepanjang Latihan Industri di TNBD Tanah Merah 43

SENARAI GAMBARAJAH

		Muka surat
Gambarajah 1.1:	Bangunan Tenaga Nasional Berhad Tanah Merah	6
Gambarajah 1.2:	Logo TNB	6
Gambarajah 1.3:	Ahli-ahli Lembaga Pengarah TNB	15
Gambarajah 1.4:	Struktur Kumpulan Korporat	16
Gambarajah 1.5:	Kumpulan Pengurusan	17
Gambarajah 1.6:	Ruang legar Bahagian HEK	20
Gambarajah 1.7:	Kaunter Pandu Bayar	22
Gambarajah 1.8:	Kaunter bayaran dan kaunter pertanyaan di Bhg HEK	23
Gambarajah 2.1:	Bisness Blueprint	63

SENARAI RAJAH

		Muka surat
Rajah 1.1:	Blok-blok asas kecemerlangan Organisasi	8
Rajah 1.2:	Carta Organisasi TNBD Tanah Merah	18
Rajah 1.3:	Carta Organisasi Bhg Pentadbiran TNBD Tanah Merah	19
Rajah 1.4:	Carta Organisasi Bhg HEK	20
Rajah 2.1:	Perjalanan kerja di Bahagian Kewangan (Unit Kawalan Kredit) Sistem CIBS	47
Rajah 2.2:	Gambaran keseluruhan Sistem CIBS	48
Rajah 2.3:	Carta aliran Sistem ERMS	57
Rajah 2.4:	Proses Penyambungan bekalan elektrik baru (Sistem ERMS)	57
Rajah 2.5:	Carta aliran sistem EHRMS	64

RINGKASAN EKSEKUTIF

Tenaga Nasional Berhad (TNB) merupakan pembekal utama tenaga elektrik kepada seluruh penduduk di Malaysia yang mempunyai aset sebanyak RM60.0 billion melebihi permintaan 6 juta rakyat Malaysia. TNBD Tanah Merah pula merupakan salah satu daripada 11 cawangan TNB yang terdapat di negeri Kelantan.

Objektif laporan ini ditulis adalah untuk mempraktikan apa yang telah dipelajari secara teori di dalam bilik kuliah untuk diaplikasikan ke dalam organisasi, mempelajari teknik-teknik sistem sedia ada, mengetahui permasalahan yang berlaku di tempat latihan industri, memperolehi pengalaman sebelum menghadapi alam kerjaya yang sebenar selepas tamat pengajian nanti.

Permasalahan merupakan antara rencah yang lazim berlaku dalam setiap dunia perniagaan, temasuklah yang dihadapi oleh TNBD Tanah Merah. Antara masalah yang telah dikenalpasti berlaku di dua bahagian pentadbiran dan satu di bahagian Kewangan(HEK).

Masalah ketara yang telah dikenalpasti terdapat di bahagian kewangan(HEK) yang menggunakan sistem CIBS. Ia berkaitan dengan unit kawalan kredit organisasi ini. TNBD banyak menanggung kerugian akibat jumlah hutang lapuk pelanggan. Kebanyakan pelanggan meninggalkan jumlah hutang lapuk yang banyak sehingga mengakibatkan organisasi mengalami kerugian.

Masalah kedua yang dikenalpasti ialah di bahagian Pentadbiran(Sokongan Am) sistem yang digunakan ialah sistem ERMS. Kekurangan integrasi antara sistem-sistem utama menimbulkan masalah pencarian dan pengumpulan maklumat untuk laporan. Fungsi kerja dilaksanakan dengan cara yang berlainan di bahagian-bahagian yang lain. Ia berhubungkait dengan Unit Kaunter dan Permohonan. Masalahnya ialah pengguna terpaksa menungu proses perjalanan penyambungan bekalan baru dalam tempoh yang agak lama. Perjalanan proses yang agak lama telah menbiarkan pemohon mengambil masa yang lama untuk mendapat kelulusan permohonan penyambungan bekalan elektrik yang baru.

Masalah ketiga juga terdapat di bahagian sokongan Am. Ia berkaitan dengan sistem EHRMS. Sistem tersebut hanya berpusat di ibupejabat sahaja. Apabila berlaku sesuatu masalah ia sukar untuk dikenalpasti dan dibaiki kerana sistem tersebut hanya berada di ibupejabat. Sistem tersebut juga hanya bergantung

kepada aplikasi komputer sahaja. Sistem yang dilaksanakan kurang kerjasama dari pekerja dan pekerja kurang mahir menggunakan sistem tersebut.

Semua permasalahan yang dikenalpasti akan memberikan kesan dan pelbagai kebarangkalian dalam jangka masa yang tidak terjangka. Cadangan yang dikemukan adalah untuk membantu organisasi supaya memperbaiki kelemahan pentadbirannya. Di sini TNBD Tanah Merah perlu bijak dalam mengambil langkah-langkah untuk menangani semua masalah bagi membolehkan perjalanan perjalanan berjalan dengan lancar. Akhir kata, penerangan terperinci dalam laporan ini, diharapkan akan menjadi panduan kepada individu yang terlibat.