

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
LOTUS WEST SDN. BHD. CAWANGAN
PANTAI TIMUR KELANTAN

HADISUNANDI BIN KAMARI

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

2006

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya, Hadisunandi bin Kamari, nombor matrik UK9947 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 saya yang berasaskan kepada pengalaman yang dipelajari dan aplikasi teori sepanjang menjalankan latihan industri tersebut. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



.....

Nama : Hadisunandi bin kamari

Tarikh : 8/11/2006

Disahkan Oleh : Tuan Haji Manan Bin Ali



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

PENGHARGAAN

Bersyukur ke hadrat ilahi kerana dengan keizinan dan limpah kurniaNya, pelatih dapat menyiapkan laporan ini. Jutaan terima kasih kepada Tuan Haji Manan Bin Ali selaku penyelia kustem pelatih yang memberi input-input dan nasihat bagi menyiapkan laporan ini. Selain itu, ucapan terima kasih diucapkan kepada rakan-rakan latihan industri yang lain kerana berkongsi pendapat dan maklumat bagi menyiapkan laporan ini.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada penyelia di syariaht Lotus West Sdn Bhd iaitu Encik Zaki dan Encik Khairi kerana memberi tunjuk ajar kepada pelatih. Akhir sekali, tidak lupa kepada juru teknik iaitu Encik Ridzuan kerana dapat membimbing pelatih dalam aspek teknikal terutamanya bahagian *networking*.

Pelatih sangat berharap laporan yang disediakan ini menepati kehendak Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) KUSTEM dan diharapkan dengan laporan ini akan dapat menerangkan secara terperinci pengalaman yang diperoleh oleh pelatih yang dijalankan sepanjang tempoh latihan tersebut dan dapat menjadi iktibar kepada bakal-bakal pelatih.

SENARAI ISI KANDUNGAN

	Muka surat
Penghargaan	ii
Senarai Gambarajah	vii
Ringkasan Eksekutif	viii
BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISAI DAN KEMAHIRAN YANG DIPELAJARI	
1.1 PENGENALAN PROFIL SYARIKAT	
1.1.1 Latar Belakang Syarikat induk	1
1.1.2 Latar belakang syarikat cawangan	1
1.1.3 Kepakaran	2
1.1.4 Penyelesaian	2
1.1.5 Masa Depan	3
1.1.6 Latar Belakang Kewangan	3
1.2 LOGO SYARIKAT	4
1.2.1 Tafsiran Logo	5
1.3 MATLAMAT ORGANISASI	
1.3.1 Fungsi	5
1.3.2 Visi	6
1.3.3 Objektif	6
1.3.4 Nilai-Nilai Teras Organisasi	6
1.4 MAKLUMAT SYARIKAT	8
1.5 CARTA ORGANISASI	9

1.6	AKTIVITI SYARIKAT	10
	1.6.1 Aktiviti Syarikat Induk	11
	1.6.2 Aktiviti Syarikat Cawangan	12
1.7	RAKAN KONGSI	12
1.8	KEKUATAN ORGANISASI	
	1.8.1 Rakan Kongsi	15
	1.8.2 Agen Tmnet	15
	1.8.2 Bahagian Teknikal	16
1.9	KEMAHIRAN YANG DIPELAJARI	
	1.9.1 Kemahiran teknikal	17
	1.9.2 Kemahiran berkomunikasi	17
	1.9.3 Kemahiran membuat promosi kepada pelanggan	18
	1.9.4 Kemahiran pengurusan inventori.	18
	1.9.5 Kemahiran menyelesaikan masalah	19

BAB 2 PENGENALPASTIAN MASALAH, CADANGAN PENYELESAIAN DAN PERLAKSAAAN CADANGAN.

2.1	SISTEM PENGURUSAN KHIDMAT PELANGGAN	
2.1.1	Sistem Sedia Ada	20
2.1.2	Isu yang ketara	26
2.1.3	Kenalpasti dan Analisa Masaah	27
2.1.4	Punca Masalah	28
2.1.5	Cadangan Penyelesaian	29
2.1.6	Implikasi Perlaksanaan	31
2.2	SISTEM PENGURUSAN INVENTORI	
2.2.1	Sistem Sedia Ada	32
2.2.2	Isu Yang Ketara	37
2.2.3	Kenalpasti dan Analisa Masalah	38
2.2.4	Punca Masalah	39
2.2.5	Cadangan Penyelesaian	39
2.2.6	Implikasi Perlaksanaan	44
2.3	SISTEM TEKNIKAL	
2.3.1	Sistem Sedia Ada	45
2.3.2	Isu Yang Ketara	51
2.3.3	Kenalpasti dan Analisa Masalah	51
2.3.4	Punca Masalah	52
2.3.5	Cadangan Penyelesaian	52
2.3.6	Implikasi Perlaksanaan	53

BAB 3 PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

3.1.1 Ringkasan 54

3.1.2 Implikasi Dan Cadangan Keseluruhan 54

3.1.3 Cadangan Kepada Latihan Industri 56

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI RAJAH

		Muka surat
Gambarajah 1	Logo Syarikat Lotus West	4
Gambarajah 2	Carta Organisasi Syarikat Induk	9
Gambarajah 3	Carta Organisasi Syarikat Cawangan	9
Gambarajah 4	Aktiviti Utama Syarikat Induk	10
Gambarajah 5	Carta Alir Sistem Pengurusan Khidmat Pelanggan	21
Gambarajah 6	Agent ID Pelatih	23
Gambarajah 7	Carta Alir Sistem Pengurusan Inventori	34
Gambarajah 8	Contoh Stok Modem Yang Tiba Di TSP	35
Gambarajah 9	Model Economic Order Quantity (EOQ)	41
Gambarajah 10	Tmnet Streamyx Basic-Single Computer	46
Gambarajah 11	Tmnet Streamyx Basic- Multiple Computer	46
Gambarajah 12	Carta Alir Sistem Teknikal	48

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) telah mewajibkan kepada semua pelajar pemasaran menjalankan latihan industri selama tiga bulan. Jesteru pelatih telah ditempatkan di Syarikat Lotus West Sdn Bhd cawangan pantai timur. Syarikat tersebut adalah syarikat yang menjalankan perniagaan telekomunikasi. Pelatih mendapat pendedahan dalam aspek mempromosi perkhimatan internet jalur lebar "Broadband" atau lebih dikenali sebagai Tmnet streamyx. Matlamat syarikat ini ialah menguasai lebih 300 ribu pengguna jalur lebar di pantai timur.

Selama tempoh tersebut pelatih telah diberi tunjuk ajar bagaimana untuk melaksanakan tugas dengan bijak. Latihan industri tersebut telah memberi pengetahuan yang luas tentang dunia pekerjaan. Selain itu, pelatih dapat belajar bagaimana mengenalpasti masalah, perancangan tugas, bahagian teknikal, inventori dan strategi-strategi pemasaran yang dijalankan dalam organisasi tersebut disamping dapat menganalisa masalah yang dihadapi oleh syarikat tersebut.

Sepanjang menjalankan latihan industri tersebut, pelatih didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya tugas yang diberikan dapat dijalankan dengan cekap dan berkesan. Pendekatan terbaik ialah pelatih diberi taklimat tugas dan tanggungjawab setiap hari dan dapat berbincang dengan bahagian teknikal mengenai inventori yang perlu dipesan setiap dua minggu. Pelatih diberi kepercayaan penuh dalam mengemaskini stok, membuat promosi kepada pelanggan dan membuat pemasangan modem di rumah pelanggan (bahagian teknikal). Daripada tugas-tugas yang dijalankan pelatih mendapat pelbagai pengetahuan dan cadangan yang berkaitan dengan tugas daripada kakitangan dan pelanggan.

Semasa menjalankan latihan industri, pelatih telah melihat beberapa sistem sedia ada yang digunakan oleh pekerja Syarikat Lotus West Sdn Bhd bagi cawangan pantai timur. Antara sistem-sistem yang ada ialah sistem khidmat pelanggan, sistem teknikal, sistem pengurusan inventori, sistem follow up dan lain-lain. Kesemua sistem berkenaan mempunyai kelebihan dan kelemahan masing-masing.