

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TM NET SDN BHD
PT 190, TINGKAT 1, JALAN MAHMOOD, SEKSYEN 12,
15000 KOTA BHARU, KELANTAN.

OLEH

ZURAIDA BINTI MUHAMMAD
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

2006

CI. 5906

1100048751

Perpustakaan
Universiti Malaysia Terengganu (UMT)

LI 60 FPE 3 2006



1100048751

Laporan akhir latihan industri di TM Net Sdn. Bhd. Kota Bharu,
Kelantan / Zuraida Muhammad.



PERPUSTAKAAN
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
21030 KUALA TERENGGANU

| | | |
|-------------------|--|--|
| 1100048751 | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN UMT

LI
60
FPE
3
2006

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TM NET SDN BHD
PT 190, TINGKAT 1, JALAN MAHMOOD, SEKSYEN
12,
15000 KOTA BHARU, KELANTAN.

OLEH
ZURAIDA BINTI MUHAMMAD
UK 9609
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI

KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI
MALAYSIA (KUSTEM)

2006

1100048751

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
TM NET SDN BHD
PT 190, TINGKAT 1, JALAN MAHMOOD, SEKSYEN
12,
15000 KOTA BHARU, KELANTAN.

OLEH

ZURAIDA BINTI MUHAMMAD

UK 9609

SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI

KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI
MALAYSIA (KUSTEM)

2006

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Zuraida binti Muhammad, UK 9609 mengaku bahawa laporan latihan industri bagi Kursus PGN 4799 adalah 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) tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



Nama : Zuraida Binti Muhammad

Tarikh : 13 Nov 2006

Disahkan Oleh :



Penyelia Kustem

B/P Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

Dedikasi

Khas Buat Ibu Dan Bapa Serta Adik-Adik Yang Tersayang.

Sesungguhnya Harapan Kalian Tidak Akan Dilupakan.

Perjuangan Ini Akan Ku Teruskan Sehingga

Kejayaan Dapat Dicapai

ISI KANDUNGAN

| | Muka surat |
|---|-------------------|
| Prakata | ii |
| Penghargaan | iii |
| Ringkasan eksekutif | iv |
| 1.0 Latar belakang syarikat | 1 |
| 1.1 Jabatan | |
| 1.1.1 Visi syarikat | |
| 1.1.2 Misi syarikat | |
| 1.2 Hak milik | 5 |
| 1.3 Pemegang saham | |
| 1.4 Pelanggan utama | |
| 1.5 Persaingan syarikat | |
| 1.6 Sistem pentadbiran | 7 |
| 1.7 Carta organisasi | 8 |
| 1.8 Produk – produk yang ditawarkan | 9 |
| 1.8.1 TM Net Streamyx | |
| 1.8.2 TM Net 1515 | |
| 1.8.3 TM Net BB Phone | |
| 1.9 Aktiviti syarikat | 14 |
| 2.0 Kemahiran yang dipelajari | 16 |
| 2.1 Kemahiran Komunikasi | |
| 2.2 Kemahiran teknikal | |
| 2.3 Kemahiran sumber manusia | |
| 2.4 Meningkatkan ilmu pengetahuan | |
| BAB 2 | |
| 2.0 Pengenalpastian masalah, cadangan penyelesaian dan implikasi | 20 |
| 2.1 Sistem promosi jualan | 21 |
| 2.1.1 Objektif sistem | |
| 2.1.2 Masalah dalam sistem ini | 28 |
| 2.1.3 Cadangan kepada permasalahan | 30 |
| 2.2 Sistem perkhidmatan pelanggan | 33 |
| 2.2.1 Masalah yang dikenalpasti | 36 |
| 2.2.2 Cadangan kepada sistem perkhidmatan pelanggan | 38 |

| | |
|----------------------------------|----|
| 2.3 Sistem Pembayaran komisen | 40 |
| 2.3.1 Masalah yang dikenal pasti | 43 |
| 2.3.2 Cadangan penyelesaian | 45 |

BAB 3

| | |
|-------------|----|
| 3.0 Penutup | 48 |
| Rujukan | |
| Lampiran | |

PRAKATA

Objektif :

- Memberi pelajar peluang kepada belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung suatu bidang pekerjaan.
- Berpeluang mempelajari aspek pentadbiran dan pengurusan organisasi terbabit.
- Memberi pengalaman dan kemahiran asas professional pekerjaan yang berkaitan dengan program pengajian kepada pelajar.
- Pelajar boleh mengaplikasikan teori yang dipelajari dalam kuliah dengan realiti alam pekerjaan.
- Pelajar dapat meluaskan pergaulan dan berinteraksi dengan alam professional dalam bidang pengajian pelajar.
- Membantu pelajar memahami nilai etika professional.
- Menunjukkan kebolehan dalam pekerjaan dan seterusnya mendapat peluang pekerjaan apabila bergraduat nanti.
- Menilai kebolehan diri para pelajar di alam pekerjaan untuk persediaan menghadapi alam pekerjaan sebenar selepas menamatkan pengajian.
- Membuka peluang kepada pelajar untuk mendapatkan pekerjaan melalui hubungan yang telah terjalin dengan bakal majikan.
- Mewujudkan hubungan kerjasama yang erat antara pelajar, fakulti, agensi kerajaan dan pihak industri. Dalam jangka masa yang sama diharap hubungan baik ini akan berterusan dan dapat membentuk serta mengembangkan satu kurikulum yang sesuai untuk keperluan permintaan tenaga kerja dalam sektor industri.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadrat ilahi kerana berjaya menjalani Latihan Industri di Tm Net Sdn Bhd yang cawangannya bertempat di Kota Bharu, Kelantan bagi memenuhi syarat yang diperlukan dalam program pemasaran. Pelatih berasa amat gembira kerana dapat memenuhi tanggungjawab dan memenuhi amanah yang telah diberikan bagi menjalani Latihan Industri ini dengan jaya. Sesungguhnya semua ini adalah dengan keizinan-Nya.

Jutaan terima kasih dipanjatkan kepada Syarikat TM Net Sdn Bhd kerana sudi membenarkan pelatih menjalankan Latihan Industri di organisasi ini. Terima kasih yang tidak terhingga diucapkan kepada pihak pentadbiran, terutamanya Tuan Haji Rudie Yaakob yang banyak memberi tunjuk ajar, bimbingan dan nasihat ketika pelatih menjalani Latihan Industri. Terima kasih juga kepada kakitangan TM Net Sdn Bhd yang cukup bekerjasama dan banyak membantu semasa dalam menjalani Latihan Industri di dalam organisasi berkenaan. Terima kasih kerana memberikan pelatih pengalaman yang cukup berharga.

Penghargaan turut ditujukan kepada urusetia Latihan Industri Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (FPE) dan kakitangan yang bertungkus lumus menguruskan segala urusan yang berkait dengan Latihan Industri dan membantu pelatih menyempurnakan Latihan Industri dengan jaya. Terima kasih kepada penyelia Latihan Industri pelajar, Tuan Haji Manan yang membantu pelatih dalam tempoh Latihan Industri ini.

Tidak lupa juga kepada ibu bapa serta keluarga, insan yang disayangi, rakan – rakan seperjuangan, dengan ucapan jutaan terima kasih atas sokongan mereka ketika menjalani Latihan Industri. Akhir kata, terima kasih sekali lagi kepada semua yang terlibat.

Sekian terima kasih.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Bagi setiap pelatih, peluang untuk menjalankan Latihan Industri di sesebuah organisasi sama ada agensi awam atau swasta adalah merupakan sesuatu yang amat berharga. Pelatih berpeluang untuk belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung dengan aktiviti dan tugas yang telah diberikan. Peluang yang diberikan kepada pelatih dalam menjalankan Latihan Industri di Syarikat TM Net Sdn. Bhd digunakan sepenuhnya untuk mengetahui dan memahami operasi syarikat khususnya dalam bidang telekomunikasi.

Pelatih dapat mengaplikasikan matapelajaran yang telah dipelajari dan menyesuaikannya kepada situasi pekerjaan yang sebenar. Banyak input-input berguna yang dapat dipelajari melalui perbincangan dengan pihak pengurusan dan kakitangan jualan serta penglibatan sebenar pelatih dengan tugas dan aktiviti dalam organisasi. Semasa menjalani Latihan Industri di TM Net Sdn Bhd, pelatih dapat mengenalpasti beberapa masalah yang terdapat dalam operasi syarikat tersebut.

Masalah ini dapat dikenalpasti atas pemerhatian yang terperinci dalam jangka masa yang lama. Antara masalah-masalah yang dapat dikenalpasti dalam Jabatan Pemasaran adalah masalah dalam melakukan promosi produk perkhidmatan. Masalah kedua yang dapat dikenalpasti adalah sistem perkhidmatan pelanggan. Masalah ketiga adalah sistem pembayaran komisen. Menyedari permasalahan tersebut, pelatih telah memberikan pandangan dan cadangan agar pihak syarikat mengaplikasikannya 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.