

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
PELDIPS INTELLIGENCE AND TECHNOLOGY  
ACADEMY (PELITA)

Oleh

INTAN ROHAYU BINTI SAAD  
Sarjana Muda Pengurusan (Maritim)

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

2005

1100039891

LI 16 FPE 2 2005



1100039891  
Laporan akhir latihan industri di Pelorus Intelligence and  
Technology Academy (PELITA) / Intan Rohayu Saad.



**PERPUSTAKAAN**  
**KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA**  
**21030 KUALA TERENGGANU**

1100039891		

Lihat sebelah

HAK MILIK  
PERPUSTAKAAN KUSTEM

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI  
DI PELORUS INTELLIGENCE AND TECHNOLOGY  
ACADEMY ( PELITA )**

**Disediakan Oleh:**

**INTAN ROHAYU BINTI SAAD  
SARJANA MUDA PENGURUSAN  
(MARITIM)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan kepada  
Jabatan Pengurusan dan Pemasaran  
**Fakulti Pengurusan dan Ekonomi**  
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia  
(KUSTEM)

2005

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Intan Rohayu Binti Saad mengaku bahawa laporan akhir Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terdapat dalam laporan ini adalah hasil pendapat dan pandangan saya semata-mata yang berasaskan teori – teori yang dipraktikkan dan pengalaman yang diperolehi semasa menjalani latihan industri. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) Kustem tidak terlibat dan terikat dengan segala yang terkandung dalam laporan tersebut.

Tandatangan




-----

**Nama :** Intan Rohayu Binti Saad

**Tarikh :** 14 November 2005

**Disahkan Oleh :**



-----

**Encik Madzli Bin Haji Harun**

**Penyelia KUSTEM**

**b/p Pengerusi Latihan Industri**

**Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi**

**KUSTEM**

## **PENGHARGAAN**

Syukur Alhamdulillah dengan limpah kurnianya dapat juga pelatih menyiapkan laporan akhir Latihan Industri ini tepat pada masa yang ditetapkan walaupun berhadapan dengan komitmen-komitmen lain yang perlu juga diberi perhatian.

Dikesempatan ini, pelatih ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan ribuan terima kasih pelatih kepada Encik Madzli bin Haji Harun, selaku penyelia latihan industri KUSTEM, di atas kesudian dan kesabaran beliau dalam menghulurkan bantuan, tunjuk ajar dan nasihat yang telah diberikan sebelum dan sepanjang tempoh pelatih menjalani latihan industri. Ucapan terima kasih juga diucapkan di atas kesudian beliau meluangkan masa untuk memberikan tunjuk ajar dan garis panduan kepada pelatih dalam menyiapkan laporan ini. Kerjasama beliau amatlah dialu-alukan dan dihargai.

Seterusnya, ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga pelatih tujukan kepada pihak Pelorus Intelligence and Technology Academy, di atas kesudian pihaknya mengambil pelatih untuk menjalani latihan industri di sana, terutamanya kapten Razali bin Yaacob, Chief Executive Officer (CEO) kerana memberi peluang kepada pelatih untuk menyelami bidang pekerjaan yang sebenar.

Selain itu, terima kasih juga kepada pihak-pihak yang terlibat sepanjang tempoh pelatih menjalani latihan industri terutama kepada penyelia industri

pelatih iaitu Encik Mohd Yusri dan Encik Mohd Farouk Abu Hasan yang telah banyak memberi komitmen dalam menguruskan soal penginapan dan pengangkutan pelatih sepanjang menjalani latihan industri. Seterusnya ucapan terima kasih kepada Encik Norzali bin M. Zain dari unit pemasaran dan perniagaan yang banyak memberi tunjuk ajar dan memberi peluang serta banyak pendedahan kepada pelatih untuk merasai keadaan sebenar bidang pekerjaan khususnya dalam bidang perundingan untuk sektor pelabuhan dan perkapalan.

Tidak ketinggalan juga kepada kakitangan Pelorus Intelligence and Technology Academy yang turut memberi kerjasama yang jitu serta menjalinkan hubungan yang baik dengan pelatih terutamanya dibahagian akaun dan kewangan iaitu cik Siti Yunahis Suhanie binti Bidin, bahagian pentadbiran iaitu cik Shazana Rosli dan cik Zurina Zainol. Mereka telah banyak membantu dari segi nota-nota, tunjuk ajar dan maklumat – maklumat yang diperlukan dalam sesuatu kajian kes. Tidak lupa juga ucapan terima kasih pelatih kepada mereka yang terlibat secara langsung dalam memberikan pelatih maklumat – maklumat berkaitan operasi sesuatu projek di Pelorus Intelligence and Technology Academy.

Selain itu, ucapan terima kasih juga kepada ahli – ahli jawatankuasa latihan industri kerana telah bekerja bertungkus lumus bagi melancarkan lagi proses latihan industri ini. Ketekunan dan kesabaran mereka dalam melayan karenah para pelajar amatlah dihargai.

Akhir sekali, tidak ketinggalan juga ucapan terima kasih pelatih kepada keluarga yang banyak membantu dan memberi sokongan dan dorongan kepada pelatih khususnya dari segi bantuan kewangan. Sokongan dan dorongan mereka telah memberi kekuatan dan semangat kepada pelatih untuk mengharungi segala cabaran semasa menjalani latihan industri.

INTAN ROHAYU BINTI SAAD

SARJANA MUDA PENGURUSAN MARITIM

## ISI KANDUNGAN

BIL	PERKARA	MUKA SURAT
	Penghargaan	ii - iv
	Senarai Rajah	vii
	Rajah 2.1: carta alir sistem perolehan projek	24
	Rajah 2.2: carta alir sistem perbentangan kertas kerja kepada pelanggan	35
	Rajah 2.3: carta alir sistem penyelesaian masalah pelanggan	45
	Ringkasan Eksekutif	viii
<b>BAB 1</b>		
1.0	Pengenalan	1
1.1	Latar belakang	2
1.2	Lokasi	4
1.3	Maklumat organisasi	6
1.4	Carta organisasi	8
1.5	Senarai nama kakitangan	9
1.6	Fungsi dan aktiviti bahagian I. Bahagian kewangan II. Bahagian pemasaran dan perniagaan III. Bahagian teknikal dan operasi	11
1.7	Perkhidmatan yang disediakan	14
1.8	Senarai projek	14
1.9	Kekuatan syarikat	17
	I. Pihak Pengurusan dan kakitangan	17
	II. Prinsip syarikat	18
	III. Anak syarikat	19
<b>BAB 2</b>	<b>Pengenalpastian masalah dan cadangan penyelesaian</b>	
2.1.0	Sistem perolehan projek I. Prosedur dalam sistem perolehan projek	21
2.1.1	Pengenalpastian masalah I. Punca masalah II. Kesan masalah	25 26 27



2.1.2	Cadangan penyelesaian	28
2.1.3	Implikasi pelaksanaan dan kesan	30
2.2.0	Sistem perbentangan kertas kerja kepada pelanggan I. Objektif II. Prosedur dalam Sistem perbentangan kertas kerja kepada pelanggan	31 33
2.2.1	Pengenalpastian masalah I. Punca masalah II. Kesan masalah	36 37 39
2.2.2	Cadangan penyelesaian	39
2.2.3	Implikasi pelaksanaan dan kesan	41
2.3.0	Sistem penyelesaian masalah pelanggan I. Objektif II. Prosedur dalam Sistem penyelesaian masalah pelanggan	42 43
2.3.1	Pengenalpastian masalah I. Punca masalah II. Kesan masalah	46 47 48
2.3.2	Cadangan penyelesaian	49
2.3.3	Implikasi pelaksanaan dan kesan	50
<b>BAB 3</b>		
3.0	Rumusan dan cadangan keseluruhan	52
3.1	Cadangan Latihan Industri (LI)	55
	Rujukan	56
	Lampiran	57

## **SENARAI RAJAH**

<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
<b>RAJAH 2.1: CARTA ALIRAN SISTEM PEROLEHAN PROJEK</b>	<b>24</b>
<b>RAJAH 2.2: CARTA ALIRAN SISTEM PERBENTANGAN KERTAS KERJA KEPADA PELANGGAN</b>	<b>35</b>
<b>RAJAH 2.3: CARTA ALIRAN SISTEM PENYELESAIAN MASALAH PELANGGAN</b>	<b>45</b>

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan Industri (LI) merupakan kursus pelengkap universiti yang diwajibkan ke atas setiap dari pelbagai program di bawah Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE). Kursus ini bertujuan untuk mendedahkan pelajar kepada pengalaman kerja. Melalui LI pelatih boleh memberi tumpuan kepada perancangan dan aplikasi kemahiran pengurusan yang bersesuaian dengan bidang major yang dipilih. Selain itu, Latihan Industri (LI) juga merangkumi aspek – aspek yang penting dalam penyelidikan seperti objektif kajian, pengenalan masalah serta kemahiran menghasilkan satu hipotesis yang baik. Hasil daripada LI juga melatih para pelajar supaya mampu memikul dan melaksanakan tanggungjawab yang diberikan oleh pihak organisasi sepanjang LI dengan penuh dedikasi dan komitmen. Selain itu, LI juga melatih para pelajar berkaitan dengan kemahiran komunikasi secara berhemah serta melatih pelajar supaya tidak terlibat dengan aktiviti – aktiviti yang boleh mencemarkan nama baik KUSTEM. Bagi memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh fakulti, pelatih telah menjalani LI di Pelorus Intelligence and Technology Academy (PELITA) yang merupakan sebuah organisasi dimana pelatih telah berpeluang menjalani latihan industri. PELITA merupakan sebuah organisasi perundingan maritim yang ditubuhkan pada 27 March 2000 dan aktiviti utamanya ialah menekankan bidang konsultan sebagai major dalam syarikat selain menawarkan program perundingan kepada sub-sektor industri termasuk perkapalan, terminal dan pelabuhan, shipyard, janakuasa, penapisan petroleum dan juga pemprosesan gas. Hasil pemerhatian pelatih sepanjang, menjalani LI di PELITA membolehkan pelatih mendalami perjalanan sebenar operasi syarikat bermula dengan sistem perolehan projek, sistem perbentangan kertas kerja kepada pelanggan dan sistem penyelesaian masalah pelanggan. Selain itu, pelatih juga telah mengenalpasti beberapa masalah dalam sistem – sistem tersebut iaitu masalah kesukaran mendapatkan maklumat yang diperlukan, kesukaran menyediakan satu proses kerja yang baik dalam sistem perbentangan kertas kerja kepada pelanggan dan kesukaran menyelesaikan masalah pelanggan dalam masa yang singkat. Melalui pemerhatian, pelatih dapat mengenalpasti punca – punca yang menyebabkan berlakunya masalah ini. Antara punca yang dikenalpasti ialah kurangnya perhatian dari pihak atasan PELITA, permintaan pelanggan disaat – saat akhir dalam sistem perbentangan kertas kerja kepada pelanggan dan fakta yang diberi tidak jelas dalam sistem penyelesaian masalah pelanggan. Melalui laporan ini juga pelatih turut menyenaraikan beberapa cadangan penyelesaian bagi masalah yang timbul. Kesimpulannya, pelatih berharap cadangan yang diberikan dalam sistem kerja PELITA dapat membantu pihak pengurusan menyelesaikan masalah yang wujud serta menjadikan sistem kerja lebih bersistematik