LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI NOOR ARFA BATEK SDN. BHD TERENGGANU

SITI FAIRUS BINTI MUHAMAD
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

:22732

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1100039406

LI 91 FPE 4 2005

1100039406
Laporan akhir latihan industri di Noor Arfa Batik Sdn Bhd. Terengganu / Siti Fairus Muhamad.

Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia
Perpustakaan

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039406		

Lihat sebelah

LE
91
FPE
4
2005

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI NOOR ARFA BATEK SDN BHD TERENGGANU

OLEH

SITI FAIRUS BINTI MUHAMAD
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

1100039406

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Siti Fairus Binti Muhamad mengaku bahawa laporan 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. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Kustem tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan

____

Nama : Siti Fairus Binti Muhamad

Tarikh : 21 NOVEMBER 2005

Disahkan Oleh :

Zuha Rosufila Abu Hasan
Lecturer
Department of [illegible] 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

PENGHARGAAN

Alhamdulilah bersyukur ke hadrat Ilahi akhirnya saya dapat menamatkan latihan industri di Noor Arfa Sdn Bhd yang bermula 20 Mac 2005 hingga 12 Jun 2005 dengan jayanya. Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak pentadbiran organisasi kerana menerima saya untuk menjalani latihan praktikal dengan tangan terbuka.

Dengan bimbingan dan tunjuk ajar yang diberikan oleh eksekutif-eksekutif yang terlibat telah menjadikan saya seorang yang berkeyakinan yang bersedia untuk menghadapi alam pekerjaan yang sebenar. Segala perhatian yanng diberikan telah mendedahkan kepada saya cabaran yang sebenar di alam pekerjaan ini. Eksekutif – eksekutif yang terlibat ialah :

- Bahagian Jualan Luar : Encik Hasbollah Amin Bin Hanafiah
- Bahagian Jualan Runcit : Cik Junieyana Anita Binti Ahmad
- Bahagian Jualan Korporat : Cik Mazita Binti Muhammad

Sekalung penghargaan turut diberikan kepada Cik Zuha Rosufila Binti Abu Hassan selaku penyelia KUSTEM yang telah sudi berkunjung ke tempat latihan praktikal yang telah memeriksa buku log dan aktiviti – aktiviti pelatih yang telah di pelajari . Beliau turut menyumbangkan beberapa idea yang bernas untuk di kaji dan di aplikasikan di tempat latihan organisasi. Saya percaya dengan pendapat yang di berikan mampu menjadikan laporan saya semakin mantap dan dapat menambahkan pengetahuan yang sedia ada.

Akhir penghargaan, saya ingin mengucapakan ribuan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat yang tidak di nyatakan di sini. Segala penglibatan pihak – pihak yang terbabit amatlah di hargai. Sekian, terima kasih.

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

Penghargaan	ii
Isi Kandungan	iii
Senarai Jadual	vi
Senarai Gambarajah	vii
Ringkasan Esekutif	viii
BAB SATU	
1.0 Latar Belakang Syarikat	1
1.1 Penubuhan Noor Arfa Batek Sdn Bhd	1
1.2 Maklumat Organisasi	3
1.3 Carta Organisasi	4
1.4 Aktiviti Utama Organisasi	13
1.5 Analisis SWOT	14
1.5.1 Kekuatan Organisasi (Strength)	16
1.5.2 Peluang Organisasi (Opportunities)	17
1.5.3 Ancaman Organisasi (Threaths)	18
1.5.4 Kelemahan Organisasi (Weakness)	19
1.6 Kemahiran Yang Telah Dipelajari	22

BAB DUA

2.0 Pengenalpastian Sistem, Masalah Penyelesaian Dan Implikasi 23

2.1 Sistem Tempahan Individu Dan Korporat 24

2.1.1 Masalah Sistem Tempahan Individu Dan Korporat 26

2.1.2 Cadangan, Penyelesaian Dan Implikasi 28

a. Konsep JIT (Just In Time) 29

b. Sistem EDI (Electronic Data Intercharge) 30

2.2 Sistem Aduan Pelanggan 33

2.2.1 Masalah Sistem Aduan Pelanggan 35

2.2.2 Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi 37

a. Sistem CRM (Customer Relationship Management) 39

b. Sistem ISS (Information Solution System) 41

c. Sistem EIS (Executive Information System) 42

d. Sistem Pakar (Expert System) 43

e. Total Quality Management (TQM) 44

2.3 Sistem Pengurusan Air 46

2.3.1 Masalah Sistem Pengurusan Air 48

2.3.2 Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi 50

2.4 Ringkasan Sistem, Permasalahan Dan Implikasi

Di Noor Arfa Batek Sdn Bhd 53

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

BAB TIGA

3.0 Penutup 55

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1 : Ringkasan Analisis SWOT 15

SENARAI GAMBARAJAH

		MUKA SURAT
Gambarajah 1.1	: Logo Noor Arfa Batek Sdn Bhd	2
Gambarajah 1.2	: Carta Organisasi Noor Arfa Batek Sdn Bhd	4
Gambarajah 1.3	: Aliran Tempahan Korporat	8
Gambarajah 1.4	: Pertunjukan Fesyen Noor Arfa Batek Sdn Bhd	12
Gambarajah 2.1	: Sistem Tempahan Individu Dan Korporat	24
Gambarajah 2.2	: Masalah Sistem Tempahan Individu Dan Korporat	26
Gambarajah 2.3	: Cadangan, Penyelesaian Dan Implikasi	28
Gambarajah 2.4	: Analogi Konsep JIT	31
Gambarajah 2.5	: Sistem Aduan Pelanggan	33
Gambarajah 2.6	: Masalah Sistem Aduan Pelanggan	35
Gambarajah 2.7	: Cadangan, Penyelesaian Dan Implikasi	37
Gambarajah 2.8	: Sistem CRM	40
Gambarajah 2.9	: Peta Konsep TQM	45
Gambarajah 2.10	: Sistem Pengurusan Air	46
Gambarajah 2.11	: Masalah Sistem Pengurusan Air	48
Gambarajah 2.12	: Cadangan, Penyelesaian Dan Implikasi	50
Gambarajah 2.13	: Ringkasan Pengenalpastian Sistem Dan Masalah	53

RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan industri merupakan satu kursus yang wajib di ambil oleh setiap pelajar. Kursus ini mendedahkan kepada pelajar mengenai situasi kerja dengan lebih mendalam dan meluas. Tumpuan latihan industri adalah kepada perancangan dan aplikasi kemahiran pengurusan sesuai dengan bidang major yang dipilih dan dipelajari. Para pelatih yang menjalani latihan praktikal seumpana ini mampu menjadikan pelajar seorang yang dapat menghadapi cabaran dan bersedia untuk menempuh di alam pekerjaan yang sebenar.

Selain daripada itu, adalah mustahak bagi para pelatih untuk mengaplikasikan apa yang dipelajari di kuliah untuk di praktikkan semasa latihan industri. Ini adalah untuk memastikan bidang major yanng di ambil adalah bertepatan dan sesuai dengan peredaran zaman. Pengenalpastian sistem merupakan ilmu pengetahuan yang baru yang telah pelatih perolehi di dalam organisasi ini. Sistem-sistem tersebut ialah :

(a) Sistem Tempahan Secara Individu Dan Korporat
(b) Sistem Aduan Pelanggan
(c) Sistem Pengurusan Air

Latihan industri adalah penting untuk mempelajari sistem – sistem yang di amalkan oleh organisasi dan mengenalpasti masalah dan mencari jalan penyelesaian untuk masalah itu. Ini bertujuan agar para pelatih dapat menilai dan mengaplikasikan apa yang telah dipelajari dan bersama-sama membantu pembangunan industri terbabit.

Adalah dipercayai bahawa , latihan industri mampu menyediakan pelajar seorang yang mampu berdaya saing di masa hadapan. Segala manafaat di dalam latihan industri ini mampu menjadikan pelajar terbabit seorang yang mapan terhadap alam pekerjaan di masa akan datang.