

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
SYARIKAT SUMBER PETROLEUM CEMERLANG SDN BHD

OLEH

RAFIQ A HANIE BINTI AWANG
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

Laporan ini adalah suatu laporan akademik yang hanya mengandung pandangan dan pendapat pelajar yang berasaskan kepada teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani latihan industri di mata-mata Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
SYARIKAT SUMBER PETROLEUM CEMERLANG
SDN BHD**

OLEH

**RAFIQA HANIE BINTI AWANG
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)**

Laporan Akhir 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 **Rafiq Hanie Binti Awang (UK 9173)**

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 Latihan Industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Kustem tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

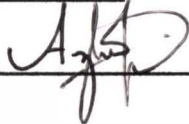
Tandatangan



Nama: **Rafiq Hanie Binti Awang**

Tarikh: **22 September 2005**

Disahkan Oleh: _____



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

**Azlinzuraini Ahmad
Pensyarah
Jabatan Pengurusan dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)
Mengabang Telipot
86030 Kuala Terengganu**

DEDIKASI

Sepanjang tempoh latihan industri saya di Syarikat Sumber Petroleum Cemerlang Sdn Bhd (SPC) terdapat ramai pihak yang telah memberikan kerjasama, komitmen dan sokongan kepada saya. Latihan industri (PGN 4799) yang telah dijalankan ini adalah untuk memenuhi syarat wajib bagi program Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran. Sepanjang menjalankan latihan industri, terdapat ramai pihak yang telah membantu saya untuk mendapatkan maklumat dan kerjasama yang tidak akan saya lupakan. Antara pihak yang telah memberikan kerjasama, tunjuk ajar dan sumbangan ialah :

Pegawai-pegawai dan kakitangan-kakitangan dalam Syarikat

1. Encik Norman Kum (Pengarah Urusan SPC)
2. Encik Alfred Kum (Pengurus Teknikal)
3. Cik Josephine Lee (Pengurus Key Account)
4. Puan Michelle Wong (Pengurus Pentadbiran Dan Akaun)
5. Encik Peter Poh (Pengurus Jualan)
5. Cik Nur Khafizah Binti Hassan Rahmat (Special Project)
6. Encik Lee Wai Mun (Eksekutif Teknikal Jualan)
7. Cik Nora Binti Hj Mohd Ali (Pasukan Jualan Sokongan)
8. Cik Magdalene Ng (Pasukan Jualan Sokongan)
9. Encik Shamsul Bin Mohammad (Eksekutif Pembelian)
10. Puan Gan Day Yiang (Eksekutif Akaun)
11. Cik Tan Chian Lian (Eksekutif Pembelian)
12. Cik Sanggeetha A / P Kalidas (Pembantu Teknikal)
13. Encik Fadzil Bin Ahmad (Kerani Akaun)
14. Encik Vadivallu A / L Kuramasy (Pemandu Syarikat)

PENGHARGAAN

Dalam kesempatan ini saya ingin mengungkapkan ucapan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan kepada sesiapa pun yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam usaha saya dari mula menjalankan latihan industri sehinggalah saya dapat menyiapkan laporan akhir industri ini.

Syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana telah memberikan pedoman dan bimbingan kepada saya. Kepada ahli keluarga, terima kasih kerana memberikan sokongan kuat untuk saya dalam usaha mencapai matlamat latihan industri yang telah saya jalankan. Kepada pensyarah iaitu Cik Azlinzuraini Ahmad, ucapan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan diungkapkan kerana kesudian untuk membuat tinjauan di samping memberikan tunjuk ajar serta bimbingan kepada saya. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada urusetia latihan industri bagi program S.M.P (Pemasaran) kerana usaha mereka untuk memberikan tempat menjalankan latihan industri.

Segala bantuan serta kemudahan yang diberikan oleh staf-staf Jabatan Jualan & Pemasaran juga tidak terkecuali untuk membantu saya dalam mendapatkan maklumat dan aktiviti yang seterusnya dimuatkan dalam laporan akhir latihan industri. Semestinya jasa yang telah diberikan kepada saya sepanjang saya berada di Syarikat Sumber Petroleum Cemerlang Sdn Bhd didahului dengan ucapan berbilang terima kasih. Semoga segala tugas yang diberikan akan

memberikan pengalaman kepada saya untuk menghadapi cabaran di alam pekerjaan kelak.

PENGENALAN

Latihan Industri adalah satu syarat wajib setiap pelajar tahun dua bagi program Sarjana Muda Pemasaran di Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia. Latihan industri dijalankan selama 3 bulan iaitu sepanjang cuti antara semester. Tujuan utama pihak universiti untuk mengadakan latihan industri adalah untuk mendedahkan kepada para pelajar terhadap alam realiti pekerjaan. Selain itu, para pelatih juga dapat mempelajari dengan lebih dalam dan mengaplikasikan teori-teori dan konsep secara praktikal yang telah dipelajari sebelumnya.

Sepanjang menjalani Latihan Industri, pelajar telah di tempatkan di bahagian Jualan & Pemasaran. Di bahagian ini pelatih telah mempelajari tentang penyelarasan kursus, menggunakan peralatan pejabat serta belajar berkomunikasi kepada para staf Sumber Petroleum Cemerlang Sdn Bhd serta khususnya kepada pelanggan. Pelatih juga dapat mengetahui aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh organisasi misi, visi, serta perkara-perkara yang dilaksanakan.

Dalam usaha untuk menyiapkan Laporan Akhir Latihan Industri, pihak Universiti telah banyak memberikan bantuan serta bimbingan kepada pelatih untuk menyiapkan laporan dengan menyediakan panduan serta melawat pelatih semasa latihan industri. Pihak Sumber Petroleum Cemerlang Sdn Bhd juga memainkan peranan yang penting dalam membantu pelatih untuk mengetahui perkara-perkara yang boleh dipelajari dan seterusnya dapat diaplikasikan serta

dimuatkan dalam Laporan Akhir Latihan Industri. Penempatan yang bersesuaian juga amat dititikberatkan oleh pihak industri serta sentiasa menjaga kebajikan para pelatih semasa berada di organisasi.

ISI KANDUNGAN**MUKA SURAT**

Senarai Lampiran	x
Senarai Gambarajah	ix
Ringkasan Eksekutif	xi

BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1 Sejarah dan Pengenalan	1
1.2 Maklumat Organisasi	6
1.3 Carta Organisasi	9
1.4 Aktiviti Organisasi	13
1.5 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	25

BAB 2 PENGENALPASTIAN MASALAH

2.1. Sistem Sedia Ada	
2.1.1 Sistem Tempahan	29
2.1.2 Analisis Masalah dan Penemuan	34
2.1.3 Cadangan Penyelesaian	35
2.1.4 Cadangan dan Implikasi	36
2.2 Sistem Penyelidikan	38
2.2.1 Analisis Masalah dan Penemuan	41
2.2.2 Cadangan Penyelesaian	41
2.2.3 Cadangan dan Implikasi	42

2.3 Sistem Latihan	44
2.3.1 Analisis Masalah dan Penemuan	46
2.3.2 Cadangan Penyelesaian	46
2.3.3 Cadangan dan implikasi	47
BAB 3 PENUTUP	51
Rujukan	53

SENARAI GAMBARAJAH	MUKASURAT
Rajah 1 Carta Organisasi keseluruhan SPC	9
Rajah 2 Carta Organisasi Di Bahagian Pengurusan	10
Rajah 3 Carta Organisasi Di Gudang Kota Kemuning Shah Alam	11
Rajah 4 Carta Organisasi Bahagian Teknikal	12
Rajah 5 Proses Kerja Sistem Tempahan SPC	30
Rajah 6 Proses Kerja Sistem Penyelidikan	39
Rajah 7 Proses Kerja Sistem Latihan	45
Rajah 8 Proses Latihan dan Pembangunan	48

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A: Bagi jenis latihan di SPC

Lampiran B: Senarai Cawangan SPC

Lampiran C: Senarai Barisan Produk SPC

Lampiran D: Senarai jadual tugas yang diberikan

Lampiran E: Kertas Kerja Strategi dan Rancangan Pemasaran

RINGKASAN EKSEKUTIF

Syarikat Sumber Petroleum Cemerlang Sdn Bhd (SPC) merupakan salah satu organisasi swasta yang menjadi pengeluar produk dalam bidang pelinciran. Sumber Petroleum ditubuhkan pada 9 Mac 1989 dan telah 15 tahun mempunyai pengalaman dalam industri pelinciran. Syarikat Sumber Petroleum Cemerlang Sdn Bhd juga mempunyai misi dan visi yang tersendiri dalam meningkatkan sistem kualiti dan di samping memberikan kepuasan kepada para pelanggan dari pelbagai industri.

Latihan Industri (PGN 4799) merupakan satu kursus wajib yang harus diambil bagi setiap pelajar untuk program Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran di Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia yang bermula pada 21 Mac 2005 sehingga 10 Jun 2005 sebagai memenuhi jam kredit program. Latihan Industri yang berlangsung selama 3 Bulan dijalankan oleh pelatih ini mempunyai objektifnya yang tersendiri iaitu untuk memberikan pendedahan kepada para pelatih kepada situasi sebenar alam pekerjaan. Latihan Industri ini juga bertujuan untuk memberikan pengalaman kepada pelajar di samping dapat mengaplikasikan teori dan konsep yang pernah dipelajari. Dalam tempoh latihan industri tersebut, pelajar telah ditempatkan di Bahagian Jualan dan Pemasaran di organisasi ini. Sepanjang latihan industri, pelajar telah banyak mempelajari kemahiran-kemahiran yang berguna seperti kemahiran berkomunikasi kepada pelbagai pihak, pengendalian alat pejabat dengan betul dan juga kerjasama berpasukan.

Selain daripada itu, latihan industri yang telah dijalankan oleh pelatih dapat memberikan banyak maklumat-maklumat penting berkenaan dengan maklumat Syarikat Sumber Petroleum Cemerlang Sdn Bhd dan juga berkenaan dengan bahagian penempatan pelajar. Pelatih juga dapat mengetahui tentang sejarah, visi, misi, piagam pelanggan dan aktiviti-aktiviti utama organisasi. Pelatih juga dapat mengenalpasti sistem-sistem yang sedia ada yang terdapat dalam organisasi seperti sistem tempahan produk, sistem penyelidikan, dan sistem latihan dalam Pengurusan Sumber Manusia. Selain itu terdapat juga sistem sedia ada yang lain seperti sistem waktu bekerja, dan sistem pembelian.

Masalah-masalah yang ada dalam organisasi mahupun sistem adalah seperti berlakunya pembatalan dan pindaan tempahan di saat akhir di dalam proses kerja sistem tempahan. Hal ini menjadi masalah kepada pihak SPC. Pelatih telah mencadangkan cara penyelesaian iaitu dengan membuat satu perjanjian atau memorandum kepada setiap pelanggan yang telah mengesahkan tempahan agar tidak berlaku pembatalan di saat akhir.

Masalah yang seterusnya ialah kemudahan laman web SPC masih dalam keadaan pembaikpulihan, serta dalam pembinaan. Kemudahan laman web penting untuk sesebuah syarikat agar memudahkan para pelanggan melihat produk yang dipasarkan oleh syarikat serta perkhidmatan yang ditawarkan.

Pelatih telah mencadangkan pembaikpulihan serta laman web bagi syarikat seharusnya dipercepatkan prosesnya dan mencadangkan agar tempahan secara online akan dibuat bagi memudahkan para pelanggan menempah produk keluaran SPC.

Di bahagian Sistem Penyelidikan, masalah yang telah dikenalpasti ialah penggunaan kaedah 'telemarketing' yang kurang berkesan dalam mencari atau mendapatkan maklumat daripada pelanggan mahupun pelanggan sedia ada atau pelanggan baru. Cadangan penyelesaian bagi sistem penyelidikan ini ialah menggunakan kaedah Computer Assisted Telephone Interview (CATI) semasa melakukan sistem penyelidikan serta melakukan kaedah 'Observation' dalam sistem tersebut.

Masalah yang seterusnya ialah berlaku di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia iaitu dalam sistem latihan. Masalah yang dikenalpasti adalah para pekerja hanya diberikan latihan secara teori sahaja dan tidak dapat menerima gambaran yang lebih jelas serta tidak mengetahui keadaan yang sebenar. Hanya orang yang terlibat dalam bidang teknikal sahaja yang mengetahui tentang pengendalian produk bahan pelincir ke atas mesin kilang. Justeru, pelatih telah mencadangkan para pekerja terutamanya di Bahagian Jualan dan Pemasaran seharusnya didedahkan dengan latihan secara praktikal tidak hanya kepada latihan berbentuk teori sahaja agar mendapat gambaran yang lebih jelas mengenai penggunaan serta pengendalian produk.