LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
NOOR ARFA BATIK SDN BHD
KUALA TERENGGANU

OLEH

NORHIDAYAH BINTI TOSERIN
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

I: 2694

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1100039362

LI 55 FPE 4 2005

1100039362
Laporan akhir latihan industri di Noor Arfa Batik Sdn. Bhd., Kuala Terengganu / Norhidayah Toserin.

Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia Perpustakaan

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039362

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI NOOR ARFA BATIK SDN BHD KUALA TERENGGANU

OLEH

NORHIDAYAH BINTI TOSERIN
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

1100039362

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya, Norhidayah Binti Toserin, no .matrik UK8607
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 dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani latihan industri semata-mata. Fakulti Pengurusan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan

....

Nama : **Norhidayah Binti Toserin**

Tarikh : 20 NOVEMBER 05

Disahkan Oleh :

Zuha Rosufila Abu Hasan
Lecturer
Department of Management and Marketing
Faculty of Management and Economics
University College of Science and Technology Malaysia

Cik Zuha Rosufila Binti Abu Hasan

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Assalamualaikum w.b.t. Bersyukur kehadrat Allah dengan limpah kurnianya dapatlah menjalani latihan Industri yang bermula pada 22 Mac 2005 hingga 12 Jun 2005 dengan jayanya serta dapat menyiapkan laporan ini dalam tempoh yang ditetapkan.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih di ucapkan kepada pembimbing dari Jabatan Ekonomi iaitu Cik Zuha Rosufila Binti Hasan yang telah banyak memberikan bimbingan, tunjuk ajar, dorongan dan nasihat di sepanjang menjayakan praktikal dan laporan ini disiapkan. Tidak lupa juga kepada pensyarah-pensyarah yang terlibat secara langsung atau tidak langsung yang banyak memberikan nasihat dan dorongan sepanjang pengajian di sini. Terima kasih juga kepada penyelia-penyelia di Noor Arfa seperti Cik Mazita Mohamaad, Cik Junieyana Anita, Encik Hasbollah Amin dan Syarikat Noor Arfa sendiri yang sedia menerima untuk membuat praktikal di tempatnya.

Buat mak, abah dan keluarga yang memahami tugasan ini masih lagi membantu walaupun jauh tapi keluarga tetap memahami tugasan yang terpaksa dibuat bagi memastikan mendapat keputusan cemerlang dalam praktikal yang dijalankan. Terima kasih juga kerana sentiasa mendoakan kejayaan didunia dan akhirat.

Tidak dilupakan juga kepada rakan-rakan yang sentiasa membantu dan memberi dorongan, tanpa kamu semua mungkin laporan ini tidak dapat di siapkan dengan baik. Akhir sekali diucapkan sekali lagi jutaan terima kasih kepada mereka yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menyiapkan tugasan ini. Hanya Allah sahaja dapat membalas jasa kamu semua.

Sekian terima kasih....Wassalam.

PRAKATA.....

Segala puji-pujian bagi Allah s.w.t Pencipta Alam Semesta, selawat serta salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w, kaum keluarga dan sahabat baginda..........

Jutaan terima kasih kepada bonda dan ayahanda tersayang kerana dengan doanya, laporan ini dapat disiapkan sebaik-baiknya..........

Untuk rakan-rakan yang berada di dalam kos pemasaran ini iaitu Naz, Shikin, Isma, Bob, Fairuz, kak long dan yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dan juga yang teristimewa buat Ahmad Zaidi Bin Hashim terima kasih di atas dorongan dan bantuan yang diberikan semasa menyiapkan laporan ini walaupun terpaksa mengeluarkan banyak tenaga,wang dan masa.

Akhir kata, Yang baik itu datangnya dari Allah s.a.w manakala yang buruk itu datangnya dari kelemahan saya sendiri.

Sekian, terima kasih.

Wassalam

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

SENARAI ISI KANDUNGAN

	Mukasurat
Penghargaan	ii
Prakata	iv
Senarai Jadual	vii
Senarai Rajah	viii
Ringkasan Eksekutif	ix
BAB 1	
1.0 Latar Belakang Organisasi	1
1.1 Penubuhan Noor Arfa Batek Sdn Bhd	1
1.2 Maklumat Organisasi	7
1.3 Struktur Organisasi	8
1.4 Aktiviti Organisasi	16
1.5 SWOT Analisis	17
1.5.1 Kekuatan Organisasi	18
1.5.2 Peluang-peluang Organisasi	21
1.5.3 Ancaman-ancaman Organisasi	23
1.5.4 Kelemahan-kelemahan Organisasi	25
1.6 Kemahiran yang telah Dipelajari	28
1.6.1 Kemahiran yang Ingin Dipelajari	29

BAB 2

2.0 Pengenalpastian Sistem, Masalah,Cadangan Penyelesaian dan Implikasi 31

2.1 Sistem Aduan Pelanggan 32

2.1.1 Masalah Sistem Aduan Pelanggan 34

2.1.2 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi 35

2.2 Sistem Pengedaran Barang 37

2.2.1 Masalah Sistem Pengedaran Barang 40

2.2.2 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi 42

2.3 Sistem Promosi 44

2.3.1 Masalah Sistem Promosi 46

2.3.2 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi 47

BAB 3

3.0 Penutup 49

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

		Mukasurat
Jadual 1.1	Ringkasan Analisi SWOT Noor Arfa Batek	19
Jadual 1.2	Katogeri Tempahan Koporat	23

SENARAI GAMBARAJAH

		Mukasurat
Gambarajah 1.1	Logo Noor Arfa Sdn Bhd	6
Gambarajah 1.2	Carta Organisasi Noor Arfa Sdn Bhd	8
Gambarajah 1.3	Aliran Tempahan Koporat	12
Gambarajah 2.1	Sistem Aduan Pelanggan	40
Gambarajah 2.2	Sistem Pegedaran Barang	46
Gambarajah 2.3	Sistem Promosi	52

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar dibawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran),Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi telah diwajibkan untuk menjalani Latihan Industri selama 3 bulan dan pelatih telah memilih organisasi swasta yang bertaraf antarabangsa iaitu Noor Arfa Batik Sdn.Bhd di Kuala Terengganu Chendering sebagai tempat untuk menjalani latihan industri tersebut.

Noor Arfa Batik Sdn Bhd merupakan syarikat swasta yang dimiliki oleh seratus peratus oleh orang Melayu yang telah ditubuhkan sejak tahun 1980 hingga sekarang semakin dikenali diserata dunia. Ia juga merupakan syarikat pengeluar batik terbesar di Malaysia. Ia mampu memenuhi kehendak pelanggan sama ada secara individu atau berkumpulan. Kebanyakan keuntungan diperolehi dari badan-badan swasta dan berkanun. Oleh yang demikian selama 3 bulan menjalani latihan industri di syarikat tersebut pelatih telah diberi tunjuk ajar bagaimana untuk menjadi seorang pekerja yang melaksanakan tugas yang dipertanggungjawabkan dengan penuh dedikasi.

Sepanjang menjalani latihan industri ini, pelatih juga didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya segala tugas yang diberikan dapat dilakukan dengan cekap dan berkesan, salah satu pendekatan yang sering dilakukan oleh pelatih akan diberi taklimat mengenai tugasan dan tanggungjawab setiap unit. Pelatih diberi kepercayaan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberi.

Semasa menjalani latihan industri, pelatih telah mengenalpasti beberapa sistem sedia ada yang telah diguna pakai oleh organisasi. Antaranya ialah sistem aduan pelanggan, sistem promosi dan sistem pengedaran barang. Pelatih telah mengesan beberapa kekurangan di dalam sistem yang digunakan yang kadang-kadang mendatangkan masalah serta mengganggu kelancaran operasi organisasi. Setelah mengkaji dan menganalisis sistem-sistem tersebut, pelatih telah memberikan beberapa cadangan bagi memantapkan lagi penggunaan sistem tersebut di dalam operasi organisasi agar lebih cekap dan berkesan. Pelatih berharap Syarikat Noor Arfa ini akan terus maju ke hadapan dengan menghasilkan produk yang berkualiti sepertimana misi dan visinya yang telah berjaya menaikkan namanya sehingga kini.