LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
KOSUAYA DIDACTIC SDN. BHD.
KUALA LUMPUR

NOR HIDAYAH ISMAIL
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

2692

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1100039373

LI 53 FPE 4 2005

1100039373
Laporan akhir latihan industri di Kosijaya Didactic Sdn Bhd, Kuala Lumpur / Nor Hidayah Ismail.

Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia ★ Perpustakaan

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039373

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI KOSIJAYA DIDACTIC SDN BHD KUALA LUMPUR

Oleh

NOR HIDAYAH ISMAIL
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

1100039373

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Nor Hidayah Ismail, no matrik UK 8655 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 di pelajari semasa menjalani latihan industri semata – mata. Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan

Nama: Nor Hidayah Ismail

Tarikh: 22/11/05

Disahkan Oleh:

MAZNAH SALLEH
Lecturer
Department of Management & Marketing
Faculty of Management and Economics
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
KUSTEM

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

PRAKATA

Kini, latihan industri merupakan salah satu aspek penting dalam program kursus pembelajaran di Fakulti Pengurusan dan Ekonomi di KUSTEM. Latihan industri juga membantu pelajar untuk bergraduan kelak kerana latihan industri telah menjadi program kursus wajib pelajar. Dalam menjalani latihan industri sama ada di sektor awam atau swasta akan diberi peluang untuk mempelajari sesuatu melalui pemerhatian secara langsung atau tidak langsung atau melibatkan diri dalam sesuatu tugas atau aktiviti mesyuarat dan organisasi. Pada masa yang sama, pelajar juga dapat mengetahui dan mempelajari aspek dan sistem yang digunakan dalam pengurusan dan pentadbiran organisasi tersebut.

Secara amnya, latihan industri mendedahkan pelajar dengan pengalaman, suasana dan asas kemahiran pekerjaan sebenar sama ada berkaitan dengan apa yang terdapat pada program kursus pembelajaran pelajar dan mengaplikasikannya.

Dengan latihan industri juga, pelajar lebih berdaya saing, membentuk ketrampilan diri dan berpengetahuan dalam bidang lain selain pembelajaran di universiti dengan mempelajari pengurusan operasi, pentadbiran dan komunikasi yang berkesan dalam pemasaran serta mampu mencari peluang perniagaan dan pekerjaan dengan baik.

PENGHARGAAN

Syukur Alhamdullilah, saya telah tamat menjalani Latihan Industri dalam tempoh yang telah ditetapkan selama 12 minggu. Dengan ini, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih dan setinggi penghargaan kepada individu – individu yang telah memberi kerjasama yang baik sepanjang menjalani latihan industri dan penyediaan laporan akhir saya. Mereka ialah:

En. Mohd Jeffri Mat Noh, Pengarah Jabatan Kewangan dan Operasi

En. Saifuddin Md Tamkin, Pengurus Jabatan Operasi

En. Mohd Zamani Abd Rani, Eksekutif Operasi

Pn. Hazlind Ahmad, Koordinator Perkhidmatan Luaran

En. Rozmi Rahim, Pengarah Jabatan Pemasaran

Ms. Florence Loh, Pengurus Jabatan Pemasaran

En. Mohd Khairuddin Mohd Noor, Eksekutif(Senior) Sumber Manusia dan Pentadbiran.

En. Tuan Mohd Khairuddin, Pembantu Pentadbiran

Dan semua warga kerja Kosijaya Didactic Sdn. Bhd khasnya Jabatan Operasi.

Terima Kasih.

ISI KANDUNGAN

PRAKATA	ii
PENGHARGAAN	iii
SENARAI JADUAL	vi
SENARAI GAMBAR RAJAH	vi
SENARAI LAMPIRAN	vi
RINGKASAN EKSEKUTIF	vii
BAB 1 : LATAR BELAKANG ORGANISASI	
1.1 PENGENALAN	
1.1.1 Sejarah Organisasi (KDSB)	1-2
1.1.2 Matlamat Syarikat	3-4
1.1.3 Pembangunan Syarikat	5-6
1.2 MAKLUMAT ORGANISASI	
1.2.1 Maklumat Syarikat	7-9
1.2.2 Ahli Lembaga Pengarah	10
1.3 CARTA ORGANISASI	11
1.4 AKTIVITI ORGANISASI	12-14
1.4.1 Prinsip Aktiviti	14
1.5 KEMAHIRAN YANG INGIN DIPELAJARI	15-16

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

BAB 2 : PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN

2.1 JABATAN OPERASI

2.1.1 Mengesan Sistem Sedia ada 18-21

2.1.2 Pengenalpastian Masalah 22-23

2.1.3 Cadangan Penyelesaian 24-28

2.1.4 Perlaksanaan cadangan dan Implikasi 29-30

2.2 JABATAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

2.2.1 Mengesan Sistem Sedia ada 31-35

2.2.2 Pengenalpastian Masalah 36

2.2.3 Cadangan Penyelesaian 37-39

2.2.4 Perlaksanaan cadangan dan Implikasi 40-41

2.3 JABATAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA & PENTADBIRAN

2.3.1 Mengesan Sistem Sedia ada 42-45

2.3.2 Pengenalpastian Masalah 46-48

2.3.3 Cadangan Penyelesaian 49-51

2.3.4 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi 52-53

PENUTUP 54-58

LAMPIRAN 59

SENARAI JADUAL

Jadual 1 : Jadual Pembayaran Tuntutan Perjalanan 48

SENARAI GAMBAR RAJAH

Gambar rajah 1 – Carta Ahli Lembaga Pengarah 10

Gambar rajah 2 – Carta Organisasi Jabatan Operasi 11

Gambar rajah 3 – Sistem Penerimaan Barang Dari Pembekal (Sebelum) 19

Gambar rajah 4 – Sistem Penerimaan Barang Dari Pembekal (Selepas) 24

Gambar rajah 5 – Sistem Penerimaan Aduan Pelanggan (Sebelum) 33

Gambar rajah 6 – Sistem Penerimaan Aduan Pelanggan (Selepas) 37

Gambar rajah 7 – Sistem Pembayaran Tuntutan Perjalanan (Sebelum) 44

Gambar rajah 8 – Sistem Pembayaran Tuntutan Perjalanan (Selepas) 49

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1 – Produk Syarikat 59

Lampiran 2 - Sijil Perniagaan Syarikat 62

Lampiran 3 – Ringkasan Laporan Pembentangan 64

RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam mengorak langkah kearah yang lebih maju dan berdaya saing, Kosijaya Didactic Sdn Bhd (KDSB) boleh menarik nafas lega dengan statusnya yang merupakan pengeluar dan pembekal utama barangan pembelajaran dalam bidang pendidikan teknikal dan saintifik. Sebelum mencapai kedudukannya pada hari ini, 20 tahun yang lalu syarikat ini bermula dengan pasaran yang kecil tetapi dengan melalui pembanguan yang konsisten dengan kemahiran dan kepakaran yang tinggi dalam bidang tersebut dan kemudahan infrastruktur yang dibangunkan diperlukan untuk masa depan yang lebih dinamik dan mencabar.

Sejak memulakan perniagaan, syarikat lebih banyak menggunakan aspirasinya dengan menjadi penyumbang positif kearah pembangunan negara melalui aktiviti perniagaan dalam bidang teknikal dan saintifik. Bagi pengurusan syarikat, dalam membekal dan meningkatkan mutu serta kualiti barangan teknikal dan saintifik dapat memberi latihan kepada pekerja dan jurutera dalam meningkatkan kemahiran yang diperlukan untuk menerajui industri ini disamping memenuhi visi 2020 yang menjadi faktor pendorong utama dalam memotivasikan pekerja dengan berkesan.

Dalam memenuhi permintaan pasaran tempatan yang mengkehendaki barangan import, Syarikat Kosijaya diterajui oleh kumpulan kerja yang professional dan berdedikasi dalam tugas masing-masing dan melalui usaha pembangunan dan penyelidikan yang berterusan untuk meluaskan dan meningkatkan pasaran dengan barangan di bawah label nama syarikat.

Tambahan lagi, dengan suasana kerja yang baik dan mesra juga dapat meningkatkan produktiviti kerja dan menggalakkan penglibatan individu. Setiap pekerja juga diberi kesedaran dan pemahaman dengan tanggungjawab dan peranan masing-masing dalam menggerakkan aktiviti syarikat.Ini dapat dibantu dengan latihan kerja, seminar, dan dihantar menjalani kursus di dalam atau di luar negara yang telah diaturkan oleh syarikat untuk membantu meningkatkan pembanguan karier dan kemahiran serta membentuk peribadi diri.

Syarikat Kosijaya juga percaya, kualiti bermula dengan pekerja yang mengutamakan peningkatan produktiviti kerja yang berterusan. Secara tidak langsung, ini dapat membantu syarikat meningkatkan kualiti perkhidmatan seiring dengan produk yang baik.