# LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
# DI DIAN DARULNAIM

ZAITON BINTI ABDULLAH
Sarjana Muda Pengurusan ( Pemasaran )

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

2005

1100045068 Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
Perpustakaan

LI 112 FPE 4 2005
1100045068
Laporan akhir latihan industri di Dian DarulNaim Sdn Bhd. /
Zaiton Abdullah.

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

| 1100045068 | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

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

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

# LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI

# DI DIAN DARULNAIM

OLEH
ZAITON BINTI ABDULLAH
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

1100045068

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **Zaiton Binti Abdullah (UK 8283)** mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi **kursus PGN 4799** adalah hasil usaha 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 : ZAITON BINTI ABDULLAH

( SARJANA MUDA PEMASARAN)

Tarikh: 21 / 11 / 2005

Disahkan Oleh :

--------------------------------------------

Khatijah Omar
Lecturer
Department of Management and Marketing
Faculty of Management and Economics
University College of Science and Technology Malaysia

Penyelia KUSTEM

b/p Pengurusan Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

## DEDIKASI

Tanggal 30 Ogos 1982, lahir seorang puteri, hasil daripada ikatan kasih dua hati iaitu Mek Jah dengan Abdullah Ismail, satu-satunya puteri yang dilingkungi oleh enam putera yang menjadi lambang cinta sejati antara kedua hati. Segala didikan agama dan nilai-nilai murni ditaburi tanpa sedikit kekurangan, diasuh menjadi insan yang berguna, dan mampu berdiri teguh dalam menghadapi cabaran yang mendatang.

Sejak kecil si puteri kesayangan ini dididik agar bijak berdikari, sering membantu keluarga, kepayahan hidup dirasai diusia yang setahun jagung. Dalam usia yang semakin meningkat remaja puteri menjadi kebanggaan keluarga, apabila berjaya melanjutkan pelajaran ke menara gading, satu-satunya ahli keluarga yang berjaya menjejakkan kaki ke tempat impian.

Itulah, aku yang diberi nama Zaiton binti Abdullah puteri harapan ibu dan ayah. Setinggi harapan dan impian diletakkan."Ibu, ayah akan aku buktikan segala pengorbanan dan perangsang yang telah engkau berikan tak akan ku sia-siakan. Akan ku jadikan ia pedoman hidup ini.

*Terima Kasih, Ayah Ibu dan semuanya.*

*Wassalam.......................*

## PENGHARGAAN

Dengan memuji Allah sepenuh syahdu, sesungguhnya anugerah kurniaanMu itu terlalu limpah, melampaui bilangan bintang-bintang dilangit, juga timbunan dataran pasir pantai. Allah Maha Pemurah, Maha Penyayang dan Maha Mengasihi yang menganugerahkan segala-galanya.

Terlalu ramai mereka yang terlibat dalam menyiapkan laporan ini, yang sememangnya wajar diberi penghormatan, bermurah hati memberi maklumat, menyelesaikan masalah disaat-saat kekalutan dan ujian yang mendatang. Saya ucapkan ribuan terima kasih. Tidak lupa buat insan tersayang, iaitu ibu saya Mek Jah Majid. Nama itu perlu diukir disisi, mengingati insan yang terlalu banyak berkorban, memberi perangsan dan tidak jemu-jemu membantu meringankan bebanan. Sesungguhnya segala pengorbanan yang diberikan amat bermakna dalam saya melayari hidup ini. Tanpanya, tidak mungkin akan lahir saya di dunia ini.

Buku laporan Latihan Industri ini, telah saya sediakan dengan bersungguh--sungguh. Pelbagai kaedah telah saya gunakan dari pemerhatian cara kerja, sehinggalah kepada praktikal. Namun ada sedikit sebanyak tambahan daripada buku-buku rujukan untuk memperkayakan lagi pemahaman saya dalam hal-hal berkaitan syarikat Dian Darulnaim yang berasaskan percetakan dan penerbitan. Buku ini

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

tidak dijamin kesempurnaannya Cuma saya mengharapkan teguran yang membina untuk kebaikan saya, pada masa akan datang.

Dengan terhasilnnya laporan ini, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi terima kasih kepada semua pensyarah FPE, di KUSTEM terutamanya En Rusdi dan Puan Khatijah yang banyak memberikan ilmu kepada saya untuk membolehkan saya keluar menjalani Latihan Industri dan banyak memberi peransang serta sokongan yang berterusan. Tidak lupa kepada penyelia saya di Dian Diandarulnaim iaitu Pn. Masarrah bin Abdul Hadi yang banyak membantu saya sepanjang saya berada di syarikat ini. Buat Tuan Hj Fauzi iaitu Ketua Eksekutif yang banyak memberi nasihat dan dorongan kepada saya untuk menjadi seorang graduan dan pekerja yang berjaya dalam menjalani hidup di dunia ini dan akhirat. Kepada semua pekerja Dian iaitu Pn.Nik Azlina, En. lazani, Wan Himah, En Nasir, En. Paharuddin dan En.Norazmi serta semua kakitangan Dian yang lain, saya amat hargai kebaikan dan bantuan yang telah diberikan.

InsyaAllah, semoga semua kebaikan yang ada akan diganjarkanNya kebaikan di dunia mahupun akhirat. Semoga Allah ampunkan segala kesalahan dan kesilapan, kerana saya hamba Allah yang serba kekurangan. Kekuatan untuk menyiapkan laporan ini adalah rasa tanggungjawab untuk meneruskan perjuangan hidup saya yang belum selesai.

Kita bukan terawal dan bukan terakhir. Bahtera perjuangan bergerak terus menuju pelabuhan. Jangan biarkan diri terkapai-kapai ditingalkan bahtera yang sedang bergerak untuk menyelesaikan perjuangan yang belun berakhir ini.

---

"JATI DIRI PENCETUS ASPIRASI"

ZAITON BINTI ABDULLAH
(SARJANA MUDA PENGURUSAN PEMASARAN)

## Senarai Kandungan


| ISI KANDUNGAN | M / SURAT |
|---|---|
| Dedikasi | iii |
| Penghargaan | iv |
| Senarai Jadual | |
| Senarai Rajah | |
| Ringkasan Eksekutif | |
| BAB 1: LATAR BELAKANG ORGANISASI | |
| 1.1 Pengenalan | 1 |
| 1.2 Maklumat Syarikat | 4 |
| 1.3 Carta Organisasi | 6 |
| 1.4 Logo Syarikat Dian Darulnaim | 8 |
| 1.5 Objektif | 9 |
| 1.6 Misi | 11 |
| 1.7 Pemegang Saham | 12 |
| 1.8 Aktiviti Organisasi | 14 |
| 1.9 Kemahiran yang Ingin Dipelajari | 16 |
| BAB 2 : PENGENALPASTIAN MASALAH | |
| 2.1 Sistem Pemasaran | 18 |
| 2.1.1 Masalah Sistem Pemasaran | 22 |
| 2.1.1.1 Kerenah Pelanggan | 22 |
| 2.1.1.2 Tiada Perancangan yang Jelas Dalam | 22 |

| | |
|---|---|
| Sistem | |
| 2.1.1.3 Struktur Jabatan yang Kurang Jelas | 23 |
| 2.1.2 Cadangan Penyelesaian | |
| 2.1.2.1 Memberi Keyakinan Kepada Pelanggan | 25 |
| 2.1.2.2 Membuat Penstrukturan Semula dalam Jabatan Pemasaran | 25 |
| 2.1.2.3 Membuat Pemantauan Terhadap Jabatan Pemasaran | 26 |
| 2.2 Sistem Pemasaran | 28 |
| 2.2.1 Masalah dalam Sistem | 31 |
| 2.2.1.1 Masalah Pembayaran yang Lambat dari Pelanggan. | 31 |
| 2.2.1.2 Kekurangan Pelabur Baru | 32 |
| 2.2.1.3 Wujud Cek Tendang | 32 |
| 2.2.2 Cadangan Penyelesaian | 34 |
| 2.2.2.1 Membuat Surat Perjanjian Pembayaran | 34 |
| 2.2.2.2 Menyakinkan Pelabur Baru dan Menyusun Pinjaman YAKIN | 34 |
| 2.2.2.3 Langkah Keselamatan Bagi Menangani Masalah Cek Tendang | 35 |
| 2.3 Sistem Percetakan | 36 |
| 2.3.1 Masalah Dalam Sistem Percetakan | 51 |
| 2.3.1.1 Masalah Jentera Percetakan | 51 |
| 2.3.1.2 Kekurangan Kepakaran Di kalangan | |

| | |
|---|---|
| Pekerja | 51 |
| 2.3.1.3 Kekurangan Bahan Mentah | 52 |
| 2.3.2 Cadangan Penyelesaian | 53 |
| 2.3.2.1 Membaikpulih Jentera Percetakan | 53 |
| 2.3.2.2 Pengambilan Pekerja Pakar | 54 |
| 2.3.2.3 Mengubah Konsep Pembelian | 54 |
| 2.4 Rumusan Analisis dan Perbincangan | 56 |
| 2.5 Perlaksanaan Cadangan dan Imlikasi | 58 |
| BAB 6 : KESIMPULAN | 60 |
| RUJUKAN | |
| LAMPIRAN | |

**SENARAI JADUAL** **M/ SURAT**

Jadual 2.1 : Purata Jualan Produk Syarikat DariTahun1999–2004. 24

**SENARAI RAJAH** **M/ SURAT**


| | |
|---|---|
| Rajah 1.1 : Struktur Jabatan DDSB | 6 |
| Rajah 1.2 : Struktur Jabatan Syarikat(Anak Syarikat) | 7 |
| Rajah 1.3 : Logo Syarikat | 8 |
| Rajah 2.1 : Aliran Pemasaran | 21 |
| Rajah 2.2 : Sistem Perakaunan dan Pesanan Stok | 30 |
| Rajah 2.3 : Mesin Cetak | 41 |
| Rajah 2.4 : Toko Offset | 43 |
| Rajah 2.5 : Mesin Lipat | 44 |
| Rajah 2.6 : Mesin Binding | 45 |
| Rajah 2.7 : Mesin Pemotongan Kertas | 46 |
| Rajah 2.8 : Carta Aliran Proses | 47 |

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Syarikat Dian Darulnaim Sdn Bhb,( DDSB) adalah syarikat percetakan dan penerbitan yang terkenal di Kelantan. Tempoh operasi yang hampir 57 tahun, adalah sudah cukup membuktikan ia adalah sebuah syarikat yang teguh.

Sepanjang latihan Industri yang dijalankan disini saya dapat belajar banyak perkara baru seperti kaedah percetakan dan kaedah penerbitan dilakukan. Serta taktik yang digunakan oleh ahli pemasaran untuk mengambil hati pelanggan supaya berurusniaga dengan DDSB. Sepanjag latihan saya disana, dalam usaha DDSB mengekalkan prestasi syarikatnya pelbagai masalah telah dihadapi seperti masalah penurunan kadar jualan dalam urusniaga yang menyebabkan kewangan terjejas teruk. Disamping itu masalah jentera operasi yang telah berkurun lamanya membantutkan usaha kemajuannya. Dalam usaha menghadapi pelanggan pula, ahli pemasaran berhadapan dengan pelbagai kerenah pelanggan yang sentiasa mahukan barangan yang terbaik dan masalah pulangan modal yang lambat serta masalah cek tendang dan sebagainya. Namun begitu masalah-masalah diatasi secara sistematik.

Menyedari akan masalah yang timbul itu pelbagai cadangan bagi membantu menyelesaikan masalah telah dikemukaka,seperti mencari

dana baru bagi membaiki jentera yang rosak dan mengantikan jentera yang baru iaitu dengan mencari pelabor syarikat yang baru, menyusun semula jabatan pemasaran dan jabatan pentadbiran dan menjelaskan akan tanggungjawab setiap pekerja dalam syarikat serta mengambil pekerja mahir dalam meyelenggara semua jentera yang ada dalam syarikat dan sebagainya. Di samping itu juga, pemantauan terhadap cadangan dan kesan cadangan juga dibuat. Ini bagi memastikan ia berkesan dan sekiranya ada kesilapan lagi pembetulan baru dapat dilakukan.

Setelah ketiadaan saya di Dian Darulnaim semoga syarikat ini bartambah maju dan terkenal untuk selamanya bukan sahaja di negeri Kelantan malah di seluruh Malaysia dan diharapkan cadangan–cadangan yang telah diberikan dapat membantu syarikat ini untuk lebih maju.