LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
SJ CEMERLANG SERVICES
KUANTAN, PAHANG

OLEH

RASHIDAH BINTI RABION
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

719

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1100045039

LI 76 FPE 4 2005

1100045039
Laporan akhir latihan industri di SJ Cemerlang Services
Kuantan, Pahang / Rashidah Rabion.

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
Perpustakaan

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100045039		

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

SJ CEMERLANG SERVICES

KUANTAN PAHANG

OLEH

RASHIDAH BINTI RABION
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

1100045039

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Rashidah binti Rabion mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini 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: Rashidah binti Rabion

Tarikh: 16 Julai 2005

Disahkan Oleh:

Zuha Rosufila Abu Hasan
Lecturer
Department of Management 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

Sekalung budi buat SJ Cemerlang Services terutama Encik Norhakim @ Jaafar bin Mohamed yang sudi memberi peluang kepada saya untuk menjalankan latihan industri di syarikat beliau. Di samping itu, khas rakan-rakan seperjuangan semasa menjalani latihan industri.Terima kasih kerana memberi kerjasama yang baik.

Istimewa untuk Cik Zuha Rosufila binti Abu Hasan, Penyelia KUSTEM,.
Terima kasih segala tunjuk ajar yang diberikan untuk menyiapkan laporan ini.

Ayah dan bonda tercinta
Terima atas sokongan dan dorongan selama ini.

Juga kepada semua pensyarah dan urusetia KUSTEM,
Terima kasih atas kerja keras supaya latihan industri mampu mencapai matlamat.

Akhir sekali buat rakan-rakan sekuliah,
Terima kasih segalanya.

PRAKATA

Semasa latihan industri , perkara yang ditumpukan ialah mengetahui latar belakang syarikat. Ia meliputi sejarah penubuhan, pemilikan, sasaran pasaran dan paling penting aktiviti perniagaan yang dijalankan oleh syarikat tersebut.

Di samping itu mengesan sistem-sistem yang dijalankan oleh syarikat. Sistem-sistem yang dikenalpasti ialah Sistem Pemasaran, Sistem Aduan Pelanggan dan Sistem komunikasi Pelanggan.

Selain itu mengenalpasti masalah yang terdapat terhadap sistem-sistem tersebut. Setiap permasalahan itu akan dicari jalan penyelesaian.Jalan penyelesaian akan diaplikasikan melalui pengetahuan yang dipelajari semasa pembelajaran.Malah setiap penyelesaian yang dibuat akan dilihat impilikasinya.

ISI KANDUNGAN

	MUKA SURAT
Penghargaan	ii
Prakata	iii
Senarai Gambarajah	vii
Senarai Jadual	viii
Ringkasan Eksekutif	ix
BAB 1	
1.0 Latar Belakang Syarikat	1
1.1 Sejarah Ringkas Syarikat	1
1.2 Maklumat Syarikat	4
1.3 Struktur Syarikat	5
1.4 Aktiviti Syarikat	8
1.4.1 Jenis-Jenis Akaun dalam Pelaburan Pertukaran Mata Wang Asing	12
1.4.2 Kepentingan Melabur dalam Pelaburan Pertukaran Mata Wang Asing	13
1.4.3 Rancangan Pelaburan dalam Pelaburan Pertukaran Mata Wang Asing	15
1.4.4 Urusniaga dalam Pelaburan Pertukaran Mata Wang Asing	17
1.4.5 Pendekatan Pemasaran	20

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1.5 Analisis SWOT 21

1.6 Kemahiran yang Dipelajari dan Matlamat yang Dicapai 24

1.6.1 Kemahiran Asas Profesional 24

1.6.2 Kemahiran Komunikasi 25

1.6.3 Kemahiran Menyelesaikan Masalah 26

BAB 2

2.0 Pengenalpastian Sistem, Masalah, Penyelesaian dan Implikasi 27

2.1 Sistem Pemasaran 27

2.1.1 Masalah Sistem Pemasaran 30

2.1.2 Penyelesaian Masalah Sistem Pemasaran 32

2.1.3 Implikasi Penyelesaian Masalah Sistem Pemasaran 36

2.2 Sistem Komunikasi Pelanggan 37

2.2.1 Masalah Sistem Komunikasi Pelanggan 40

2.2.2 Penyelesaian Masalah Sistem Komunikasi Pelanggan 42

2.2.3 Implikasi Penyelesaian Sistem Komunikasi Pelanggan 45

2.3 Sistem Aduan Pelanggan 46

2.3.1 Masalah Sistem Aduan Pelanggan 49

2.3.2 Penyelesaian Masalah Sistem Aduan Pelanggan 51

2.3.3 Implikasi Penyelesaian Masalah Sistem Aduan Pelanggan 54

BAB 3

3.0 Penutup 55

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.1 :	Carta Organisasi Pengurusan SJ Cemerlang Services	5
Gambarajahl.2	Software E-Chart Trader	8
Gambarajah 1.3	Proses Pelaburan Pertukaran Mata Wang Asing	11
Gambarajah 1.5	Beli Dahulu (Buy New/BN)- Jual Kemudian (Sell Close/SC)	17
Gambarajah 1.6	Jual Dahulu (Sell New/ SN)- Beli Kemudian (Buy Close/BC)	18
Gambarajah 2.1	Sistem Pemasaran	29
Gambarajah 2.2	Masalah Sistem Pemasaran	31
Gambarajah 2.3	Sistem Komunikasi Pelanggan	39
Gambarajah 2.4	Masalah Sistem Komunikasi Pelanggan	41
Gambarajah 2.5	Sistem Aduan Pelanggan	48
Gambarajah 2.6	Masalah Sistem Aduan Pelanggan	50

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1	Jenis-Jenis Akaun Pelabur Pelaburan Mata Wang Asing	12
Jadual 1.2	Perbezaan antara Pelaburan Pertukaran Mata Wang Asing dan Saham Biasa	19
Jadual 1.3	Ringkasan SWOT SJ Cemerlang Services	21
Jadual 2.1	Pakej Talian Perniagaan	43
Jadual 2.2	Pakej Talian ISDN	44

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelatih telah ditempatkan di sebuah organisasi untuk menjalankan latihan industri selama tiga bulan. Pelatih telah menjalankan latihan industri di Syarikat SJ Cemerlang Services di Kuantan Pahang. SJ Cemerlang Services merupakan sebuah syarikat yang dimiliki oleh pemilik bumiputera yang menawarkan perkhidmatan mengelolakan pelaburan pertukaran mata wang asing. Syarikat ini turut memperkenalkan Software E-Chart Trader iaitu kemudahan untuk menguruskan pelaburan pertukaran mata wang asing.

Selama tiga bulan, pelatih diajar untuk mengurus perkhidmatan pelaburan pertukaran mata wang asing dengan menggunakan Software E-Chart Trader. Pelatih juga turut diajar cara untuk memasarkan perkhidmatan ini kepada orang ramai.

Melalui latihan industri, pelatih turut mempelajari asas profesional pekerjaan seperti mendisiplin diri pelatih seperti hadir ke syarikat mengikut masa yang ditetapkan oleh pihak syarikat dan menjaga penampilan diri. Pelatih juga dapat melatih diri untuk meningkatkan kemahiran komunikasi apabila berhadapan dengan orang ramai sama ada pelanggan atau rakan sekerja. Di samping itu, pelatih turut belajar cara menyelesaikan masalah yang dihadapi di SJ Cemerlang Services.

Selain itu, pelatih juga turut mengenalpasti sistem-sistem yang terdapat dalam operasi SJ Cemerlang Services. Antara sistem-sistem yang terlibat ialah Sistem Pemasaran, Sistem Aduan Pelanggan dan Sistem Komunikasi Pelanggan. Pelatih juga turut mengesan beberapa kekurangan yang terdapat dalam sistem-sistem sedia ada tersebut.Pelatih juga turut memberi cadangan penyelesaian terhadap sistem-sistem yang mempunyai masalah. Pelatih mengaplikasi semua ilmu pengetahuan yang diperolehi semasa pembelajaran di kolej untuk menyelesaikan masalah daripada sistem-sistem yang dikesan. Cadangan penyelesaian yang dibuat bertujuan untuk meningkatkan prestasi sistem-sistem yang sedia ada selain dapat mewujudkan pengurusan syarikat yang teratur dan sistematik

Walaupun latihan industri hanya dijalankan selama tiga bulan namun pelatih banyak menimba ilmu pengetahuan dan kemahiran semasa berada di SJ Cemerlang Services. Pelatih juga turut merasai situasi sebenar bekerja di dalam bidang pemasaran iaitu bidang yang diceburi dan dipelajari semasa di kolej. Latihan industri merupakan satu persediaan kepada pelatih untuk menghadapi cabaran apabila bekerja kelak. Semua kemahiran dan pengetahuan yang diperolehi semasa menjalani latihan industri amat penting dan pelatih akan menggunakannya dengan sebaik-baiknya apabila pelatih melangkah ke alam pekerjaan sebenar.