

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
A' FAMOSA SALES & MARKETING SDN. BHD.
MELAKA

DISEDIAKAN OLEH :

NURASYURA BINTI ABD RAUF
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

1100045031



LI 66 FPE 4 2005



1100045031

Laporan akhir latihan industri di A'Farnosa Sales & Marketing
Sdn Bhd, Melaka / Nurasyura Abdul Rauf.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100045031		

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.

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
A' FAMOSA SALES & MARKETING SDN. BHD.
MELAKA**

Oleh

NURASYURA BINTI ABD RAUF
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

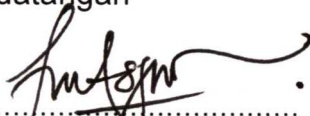
Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

2005

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya, Nurasyura Binti Abd Rauf, no. Matrik UK 8587 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 dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



.....
Nama : Nurasyura Binti Abd Rauf

Tarikh: 14 November 2005

Disahkan Oleh:



.....
Prof. Madya Dr. Mahadzirah Binti Mohamad

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PROF. MADYA DR. MAHADZIRAH MOHAMAD

Ketua Jabatan

Jabatan Pengurusan dan Pemasaran

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia

(KUSTEM)

PENGHARGAAN

Bersyukur saya ke hadrat Ilahi kerana dengan keizinan dan limpah kurniaNya, saya berjaya menyiapkan dan melengkapkan laporan latihan industri. Saya juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih di atas bantuan dan sokongan daripada semua pihak yang telah memberi kerjasama dalam menjayakan laporan ini.

Ucapan penghargaan ini juga saya ingin tujukan khas dan teristimewa buat pensyarah saya, Prof. Madya Dr. Mahadzirah Mohamad, selaku penyelia latihan industri di Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) yang banyak memberi garis panduan serta tunjuk ajar yang profesional dalam menyiapkan laporan ini. Terima kasih tidak terhingga kerana sentiasa bersedia untuk membantu apabila diperlukan.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Mis. Wan Lai Yen, selaku Penolong Pengurus Jabatan Pembangunan Produk dan merangkap sebagai penyelia industri kerana telah sudi memberi kerjasama, tunjuk ajar serta sedikit ilmu pengetahuan sepanjang saya menjalani latihan praktikal di A' Famosa Sales & Marketing Sdn Bhd.

Tidak lupa juga kepada staf-staf di A' Famosa Sales & Marketing Sdn. Bhd khususnya dari Jabatan Pembangunan Produk, rakan-rakan seperjuangan, serta kedua ibu bapa saya yang telah banyak membantu serta memberi perangsang

kepada saya selama ini. Semoga ia memberi sejuta manfaat dan kebaikan kepada semua pihak yang terlibat.

ISI KANDUNGAN

	Muka Surat
Senarai Jadual	iv
Senarai Gambarajah	v
Ringkasan Esekutif	vi
Bab 1: Latar Belakang Organisasi	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Visi Korporat	2
1.3 Logo Syarikat	3
1.4 Maklumat Organisasi	4
1.5 Carta Organisasi	7
1.6 Aktiviti Organisasi	13
1.7 Hala Tuju Laporan	17
1.7.1 Pesta Riang Ria	18
1.8 Penutup	24

Bab 2: Pengenalpastian Masalah

2.1	Pengenalan	25
2.2	Sistem Promosi	26
2.2.1	Objektif	26
2.2.2	Sistem Sedia Ada	27
2.2.3	Mengenal Pasti Masalah	32
2.2.4	Rumusan Analisis dan Perbincangan	32
2.2.5	Cadangan Penyelesaian	33
2.2.6	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	35
2.3	Sistem Merekod Jualan	37
2.3.1	Objektif	37
2.3.2	Sistem Sedia Ada	38
2.3.3	Mengenal Pasti Masalah	43
2.3.4	Rumusan Analisis dan Perbincangan	43
2.3.5	Cadangan Penyelesaian	44
2.3.6	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	45
2.4	Sistem Menangani Aduan Pelanggan	46
2.4.1	Objektif	46
2.4.2	Sistem Sedia Ada	47

2.4.3	Mengenal Pasti Masalah	49
2.4.4	Rumusan Analisis dan Perbincangan	49
2.4.5	Cadangan Penyelesaian	50
2.4.6	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	51
2.5	Penutup	53
Bab 3: Penutup		
3.1	Kesimpulan	55

Rujukan

Lampiran

SENARAI JADUAL

		Muka Surat
Jadual 1-1	Senarai Kumpulan Syarikat dan Pengkhususan	4
Jadual 1-2	Maklumat Syarikat	5
Jadual 1-3	Saluran Pasaran dan Pasaran Sasar	14
Jadual 1-4	Rancangan Promosi	19

SENARAI GAMBARAJAH

		Muka surat
Gambarajah 1-1	Logo Lama	3
Gambarajah 1-2	Logo Terkini	3
Gambarajah 1-3	Carta Organisasi A' Famosa Sales & Marketing	8
Gambarajah 1-4	Carta Organisasi Jabatan Pembangunan Produk (Melaka)	9
Gambarajah 1-5	Carta Organisasi Jabatan Pembangunan Produk (Kuala Lumpur)	10
Gambarajah 1-6	Suasana Semasa Kaunter Promosi dibuka	16
Gambarajah 1-7	Promosi di Sekolah-sekolah Rendah	17
Gambarajah 1-8	Saluran Komunikasi (Kompleks Membeli-belah dan Karnival)	20
Gambarajah 1-9	Saluran Komunikasi (Kilang)	22
Gambarajah 1-10	Saluran Komunikasi (Poster)	23
Gambarajah 2-1	Carta Alir Sistem Promosi	31
Gambarajah 2-2	Carta Alir Sistem Merekod Jualan	42
Gambarajah 2-3	Carta Alir Sistem Menangani Aduan Pelanggan	48

RINGKASAN ESEKUTIF

Saya telah menjalani Latihan Industri selama dua belas minggu di A' Famosa Sales & Marketing Sdn. Bhd. A' Famosa Sales & Marketing Sdn. Bhd merupakan syarikat yang bernaung dibawah A' Famosa Resort Sdn. Bhd. Ia menjalankan aktiviti pemasaran bagi resort tersebut.

Sepanjang menjalani Latihan Industri ini, saya telah terlibat dengan satu projek promosi bagi Pesta Riang Ria yang diadakan di A' Famosa Water World. Pesta Riang Ria merupakan pesta tahunan yang diadakan di A' Famosa Water World yang bermula pada penghujung Mei hingga pertengahan Jun. Pelbagai acara diadakan, antaranya persembahan lagu-lagu pelbagai irama daripada penyanyi-penyanyi dan kugiran-kugiran melayu popular tanah air.

Di samping itu, terdapat pelbagai sistem yang telah dipelajari. Antara Sistem-sistem yang telah dipelajari sepanjang Latihan Industri ini ialah, Sistem Promosi, Sistem Merekod Jualan dan Sistem Menangani Aduan Pelanggan.

Sistem promosi bertujuan untuk memberi kesedaran berkenaan promosi yang sedang berlangsung kepada kumpulan sasar sekaligus menjana keuntungan A' Famosa Sales & Marketing. Sistem merekod jualan diadakan untuk mengetahui jumlah jualan dan keuntungan dengan tepat serta sebagai rujukan untuk tiga pihak, iaitu pelanggan, pihak akaun dan pihak Sales & Marketing. Sistem menangani aduan pelanggan berfungsi untuk menangani ketidakpuasan hati para pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan sekaligus memperbaiki mutu perkhidmatan yang ditawarkan.

Saya juga telah mengenalpasti beberapa masalah yang timbul dalam sistem tersebut. Setiap masalah tersebut disertakan dengan beberapa cadangan penyelesaian, yang mana mungkin bermanfaat bagi pihak organisasi.