

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
SERAYA MASTIMA SDN. BHD.
JERANTUT
PAHANG DARUL MAKMUR

AZHANI BIN AGAT KHAIRI
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

182643

1100044978

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LI 3 FPE 4 2005



1100044978
Laporan akhir latihan industri di Seraya Mastika Sdn. Bhd
(Jerantut) / Azhani Amat Khairi.



PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100044978		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

05

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

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
SERAYA MASTIKA SDN. BHD.
JERANTUT
PAHANG DARUL MAKMUR**

Disediakan oleh:

**AZHANI BIN AMAT KHAIRI
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)**

**Laporan Akhir 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, Azhani bin Amat Khairi 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 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 : Azhani bin Amat Khairi

Tarikh: 14 November 2005

Disahkan oleh :



Khatijah Omar
Lecturer

Penyelia KUSTEM
Department of Management and Marketing
Faculty of Management and Economics
University College of Science and Technology Malaysia

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

KUSTEM

Penghargaan

Setinggi-tinggi penghargaan saya ucapkan kepada pihak Syarikat SERAYA MASTIKA SDN. BHD kerana telah memberi kesempatan berharga buat saya untuk menjalani Latihan Industri di situ. Saya juga ingin merakamkan berbilang-banyak terima kasih kepada tenaga kerja syarikat tersebut kerana banyak memberi dorongan dan kerjasama.

Penghargaan khusus saya sampaikan kepada penyelia Industri iaitu Cik Norazlima bt Aziz di atas segala nasihat, ulasan dan tunjuk ajar beliau sepanjang tempoh latihan dan semasa menyiapkan laporan ini. Bantuan beliau telah banyak membantu saya semasa latihan dan dalam penghasilan laporan ini dengan lebih teliti.

Setinggi-tinggi terima kasih juga diucapkan kepada penyelia Kustem iaitu Puan Khatijah bt Omar yang telah banyak membantu saya dengan memberi tunjuk ajar dalam penghasilan laporan Latihan Industri ini. Tidak lupa juga kepada tenaga pekerja Fakulti Pengurusan dan Ekonomi Kustem kerana telah banyak membantu semasa di awal proses mendapatkan tempat Latihan Industri.

Akhir sekali, terima kasih saya ucapkan buat kedua ibubapa saya yang memberi sokongan dari belakang, rakan-rakan dan pihak yang terlibat dalam penghasilan laporan ini.

DEDIKASI

Khas buat ibu dan bapaku serta adik-adik yang tersayang.

Sesungguhnya harapan kalian tidak akan dilupakan.

Perjuangan ini akan ku teruskan sehingga

kejayaan dapat dicapai

Isi Kandungan

Senarai Gambarajah

Ringkasan Eksekutif

BAB 1 Latar Belakang Syarikat

1.1	Pengenalan dan Sejarah Penubuhan SERAYA MASTIKA	1
1.1.1	Visi Organisasi	5
1.1.2	Misi Organisasi	5
1.1.3	Objektif Organisasi	5
1.2	Maklumat Organisasi	6
1.3	Carta Organisasi	7
1.3.1	Carta Organisasi SERAYA MASTIKA	11
1.4	Aktiviti Organisasi	12
1.4.1	Kaedah Pemasaran dan Jualan	14
1.4.2	Pemasaran dan Kaedah Penjualan Produk	16
1.5	Kemahiran Ingin Dipelajari	19

BAB 2: Pengenalpastian Masalah Dan Cadangan Penyelesaian

2.1	Penemuan Di Bahagian Operasi	21
2.1.1	Sistem Pendaftaran Kereta Proton	21
2.1.2	Pengenalpastian Masalah	25
2.1.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	27

2.1.4	Cadangan Penyelesaian	28
2.1.5	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	30
2.2	Penemuan di Bahagian Pemasaran	31
2.2.1	Sistem Penjualan Kereta Proton	31
2.2.2	Pengenalpastian Masalah	36
2.2.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	38
2.2.4	Cadangan Penyelesaian	39
2.2.5	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	40
2.3	Penemuan di Bahagian Pentadbiran	41
2.3.1	Sistem Pengambilan Jurujuwal	41
2.3.2	Pengenalpastian Masalah	46
2.3.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	47
2.3.4	Penyelesaian Masalah	48
2.3.5	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	49
BAB 3 PENUTUP		51
RUJUKAN		
LAMPIRAN		

Senarai Gambarajah

Gambarajah 1.1:	Syarikat SERAYA MASTIKA SDN BHD	1
Gambarajah 1.2:	Carta Organisasi syarikat	11
Gambarajah 2.1:	Carta Alir Proses Pendaftaran Kereta	24
Gambarajah 2.2:	Carta Alir Sistem Penjualan Kereta Proton	35
Gambarajah 2.3:	Carta Alir Sistem Pengambilan Jurujual	45

Ringkasan Eksekutif

Bagi setiap pelajar, peluang untuk menjalankan Latihan Industri di sesebuah organisasi sama ada agensi awam atau swasta adalah merupakan sesuatu yang amat berharga. Pelajar berpeluang untuk belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung dengan aktiviti dan tugas yang akan diberikan. Peluang yang diberikan kepada pelatih dalam menjalankan Latihan Industri di Syarikat SERAYA MASTIKA Sdn. Bhd digunakan sepenuhnya untuk mengetahui dan memahami operasi syarikat khususnya dalam bidang penjualan dan pemasaran kereta Proton. Pelatih dapat mengaplikasikan matapelajaran yang telah dipelajari dan menyesuainya kepada situasi pekerjaan yang sebenar. Banyak input-input berguna yang dapat dipelajari melalui perbincangan dengan pihak pengurusan dan kakitangan jualan serta penglibatan sebenar pelatih dengan tugas dan aktiviti dalam organisasi. Semasa menjalani Latihan Industri di SERAYA MASTIKA, pelatih dapat mengenalpasti beberapa masalah yang terdapat dalam operasi syarikat tersebut. Masalah ini dapat dikenalpasti atas pemerhatian yang terperinci dalam jangkamasa yang lama. Antara masalah-masalah yang dapat dikenalpasti dalam Jabatan Operasi adalah masalah dalam pendaftaran kereta Proton. Masalah kedua yang dapat dikenalpasti adalah kekurangan stok dan juga berhubung dengan pinjaman dengan pihak

bank yang berlaku di Bahagian Pemasaran. Masalah ketiga adalah masalah berkenaan dengan pengambilan jurujual. Menyedari permasalahan tersebut, pelatih sedia memberikan pandangan dan cadangan agar pihak syarikat mengaplikasikannya dan semoga cadangan yang diberikan dapat memajukan lagi syarikat tersebut. Latihan Industri amat diperlukan bagi meningkatkan kemahiran dan pengalaman bagi menjadikan seseorang mahasiswa lebih berdaya saing dan kompetitif disamping dapat memberikan pandangan berguna kepada sesebuah syarikat.