

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL  
EHWAL PENGGUNA ( KPDN & HEP ) KUALA TERENGGANU

OLEH

NURULHUDA BINTI MOHD ASERI  
SARJANA MUDA PENGURUSAN  
( POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL )

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

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

2006

3419

# 1100045584

Perpustakaan  
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LI 45 FPE 2 2006



1100045584

Laporan akhir latihan industri di Kementerian Perdagangan  
dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDM & HEP) Kuala  
Terengganu / Nurulhuda Mohd Aseri.



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

<b>1100045584</b>		

Lihat sebelah



5  
I  
74  
2  
016

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI KEMENTERIAN  
PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL  
PENGGUNA ( KPDN & HEP )  
KUALA TERENGGANU**

**DISEDIAKAN OLEH**

**NURULHUDA BINTI MOHD ASERI**  
**Sarjana Muda Pengurusan**  
**( Polisi dan Sekitaran Sosial )**

Laporan Latihan Industri Diserahkan kepada

Jabatan Ekologi Sosial  
**Fakulti Pengurusan dan Ekonomi**  
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia  
( KUSTEM )

**2006**

**1100045584**

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini bahawa saya NURULHUDA BINTI MOHD ASERI ( UK 9833 )  
MENGAKU BAHAWA LAPORAN Latihan Industri bagi kursus SOS 4299 adalah  
hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam  
laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya sendiri yang  
berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang telah diperolehi  
saya semasa menjalani Latihan Industri di tempat yang telah dipilih. Fakulti  
Pengurusan dan Ekonomi ( FPE ), KUSTEM adalah tidak terikat dengan isi  
kandungan tersebut.

Tandatangan



Nama : Nurulhuda Binti Mohd Aseri

No. Matrik : UK 9833

Tarikh : 6 NOVEMBER 2006

Disahkan oleh :

  
**DR. NIZAITA OMAR** 7/4/06

Pensyarah

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

Universiti Sains dan Teknologi Malaysia

Dr. Nizaita Binti Omar

Penyelia KUSTEM

B/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi ( FPE )

KUSTEM

## PENGHARGAAN

Setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan kehadirat Illahi kerana dengan limpah kurnia-Nya dapat saya menyiapkan Laporan Akhir Latihan Industri ini dengan jayanya. Terima Kasih yang tidak terhingga diucapkan kepada Dr Nizaita Binti Omar selaku Penyelia Latihan Industri yang juga pensyarah Jabatan Ekologi Sosial Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) di atas dorongan, bimbingan dan nasihat yang telah diberikan sepanjang tempoh menyiapkan laporan ini. Tidak lupa juga kepada semua pensyarah jabatan yang banyak memberi tunjuk ajar kepada saya selama ini.

Dikesempatan ini juga saya ingin merakamkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada Pengarah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna Kuala Terengganu iaitu Encik Abd. Nasir Bin Ahmad kerana sudi memberi peluang kepada saya untuk menjalani Latihan Industri di pejabat ini. Sekalung penghargaan diucapkan kepada Ketua Pegawai Penguatkuasa Negeri iaitu Encik Ab. Ghani Bin Harun, Timbalan Ketua Pegawai Penguatkuasa Negeri iaitu Encik Alwi Bin Abdul Hamid, dan Pegawai Penguatkuasa di bahagian pentadbiran iaitu Cik Nuraniza Binti Samat selaku penyelia saya di Jabatan tersebut yang telah banyak memberi bimbingan dan tunjuk ajar serta nasihat di sepanjang tempoh Latihan Industri ini dijalankan. Tanpa bantuan dan tunjuk ajar kalian mungkin saya tidak dapat menyiapkan

laporan yang diamanahkan dengan sempurna. Tidak dilupakan juga ucapan ribuan terima kasih kepada pegawai-pegawai penguatkuasa, penolong-penolong pegawai penguatkuasa, pembantu-pembantu penguatkuasa dan kakitangan jabatan ini yang telah memberikan kerjasama yang begitu baik sekali kepada saya dalam membantu menyelesaikan sebarang masalah yang dihadapi sepanjang tempoh Latihan Industri ini.

“Berkilau indah cincin berlian

Dipakai gadis di hari bertunang

Jutaan terima kasih kukalungkan

Budi kalian akan tetap kukenang “

## DEDIKASI

Assalamualaikum,

Syukur kehadiran illahi kerana dengan limpah kurnian dan inayah-Nya, maka kertas laporan ini dapat disiapkan dalam jangkamasa yang telah ditetapkan. Teristimewa buat insan tersayang ayahandaku Mohd Aseri Bin Hj Aziz dan bondaku Ramlah Binti Mokhtar yang banyak memberi sokongan dalam menyiapkan laporan ini.

Yang teristimewa.....

Khas buat Mohd Yaziz Bin Mansor yang banyak memberi pendapat dan pembangkit semangat perjuangan kala fikiran bercelaru dengan tugas berat yang harus di pikul. Sesungguhnya perhatian dan doronganmu amat bermakna dan berharga tika ini dan masa-masa akan datang. Walaupun jauh kau tetap dekat dalam sanubari dan mindaku.

Salam Sayang.....

Buat teman –teman terutama Kak Maz, Noraim, serta insan lain yang banyak memberi buah fikiran dan pendapat tatkala minda dihujani pelbagai kerja yang harus ku siapkan.

## SENARAI KANDUNGAN

PERKARA	HALAMAN
PENGHARGAAN.....	i
DEDIKASI.....	iii
SENARAI KANDUNGAN.....	iv
SENARAI JADUAL DAN RAJAH.....	vii
SENARAI LAMPIRAN.....	viii
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	ix

### BAB 1: PERIHAL ORGANISASI DAN KEMAHIRAN YANG DIPELAJARI

1.1 Pengenalan.....	1
1.2 Latar belakang Organisasi atau Pejabat Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna Negeri Terengganu.....	2
1.2.1. Visi.....	17
1.2.2. Misi.....	17
1.2.3. Moto.....	18
1.2.4. Dasar Kualiti.....	18
1.2.5. Objektif.....	19
1.3 Perjawatan atau struktur Organisasi.....	22
1.4 Fungsi dan Peranan.....	28
1.5 Kemahiran yang dipelajari.....	29
1.5.1. Pengurusan dan Pentadbiran.....	31
1.5.2. Perbicaraan Kes.....	32
1.5.3. Mengetahui bagaimana cara memproses sesuatu permohonan untuk mendapatkan lesen.....	33
1.6 Rumusan.....	35



## **BAB 2: MENGENALPASTI SISTEM SEDIA ADA, MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN**

<b>2.1 Pengenalan.....</b>	<b>36</b>
<b>2.2 Mengesan sistem yang sedia Ada.....</b>	<b>37</b>
2.2.1 Sistem e-SPKB.....	39
2.2.2 Sistem Fleetcard/SKDS.....	41
2.2.3 Sistem e-Tribunal atau SISTRIB.....	41
2.2.4 Sistem e-Aduan.....	42
2.2.5 Sistem e-Harga.....	42
<b>2.3 Mengenalpasti Masalah.....</b>	<b>43</b>
2.3.1 Tenaga Kerja.....	43
2.3.2 Peralatan dan kemudahan.....	44
2.3.3 Persekitaran kerja.....	44
2.3.4 Konflik Dalaman.....	45
<b>2.4 Cadangan Penyelesaian.....</b>	<b>46</b>
2.4.1 Tenaga Kerja.....	47
2.4.2 Peralatan dan kemudahan.....	47
2.4.3 Persekitaran kerja.....	48
2.4.4 Konflik Dalaman.....	48
<b>2.5 Rumusan.....</b>	<b>48</b>

## **BAB 3 : ANALISIS DAN PERBINCANGAN**

<b>3.1 Pengenalan.....</b>	<b>50</b>
<b>3.2 Analisis keatas Organisasi.....</b>	<b>50</b>
3.2.1 Kekuatan.....	51
3.2.1.1 Pengurusan Sumber Manusia yang efektif.....	52
3.2.1.2 Hubungan pekerja – majiakan yang baik.....	53
3.2.1.3 Pengisian Jawatan oleh mereka yang berkelayakan.....	54
3.2.1.4 Kakitangan yang berpengalaman.....	54
3.2.2 Kelemahan.....	55
3.2.2.1 Saiz ruang pejabat yang kecil dan berasingan.....	56
3.2.2.2 Tingkahlaku pekerja.....	56
3.2.2.3 Pergantungan kepada kakitangan lain.....	57

3.2.3	Peluang.....	58
3.2.3.1	Menyediakan peluang kerja kepada penduduk setempat....	59
3.2.4	Ancaman.....	60
3.2.4.1	Kekurangan tenaga kerja yang berkebolehan tinggi.....	60
3.2.4.2	Pekerja yang tidak berdisiplin.....	62
3.2.4.3	Situasi pembuatan keputusan.....	62
3.3	Perbincangan.....	63
3.4	Rumusan.....	64

## **BAB 4 : KESIMPULAN**

4.1	Ringkasan dan Penutup.....	66
-----	----------------------------	----

## **BIBLIOGRAFI**

## **LAMPIRAN**

## **SENARAI JADUAL DAN RAJAH**

- CARTA 1: Carta Senarai nama jawatan Pejabat Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna Kuala Terengganu
- CARTA 2: Carta Organisasi Pejabat Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna Kuala Terengganu ( Penguatkuasa )
- CARTA 3: Carta Organisasi Pejabat Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna Kuala Terengganu ( Pentadbiran )
- CARTA 4: Carta Organisasi Pejabat Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna Kuala Terengganu ( Penguatkuasa )
- CARAT 5: Carta Kemahiran yang dipelajari di KPDN & HEP Kuala Terengganu
- CARTA 6: Carta Jenis-jenis sistem yang terdapat di KPDN & HEP

## **SENARAI LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Surat kebenaran menjalani Latihan Industri di Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna Kuala Terengganu
- Lampiran 2: Borang pembaharuan kebenaran PDA
- Lampiran 3: Borang kebenaran PDA untuk stesen minyak / skid tank / floating barge
- Lampiran 4: Borang permohonan menambah kuantiti had simpanan di dalam barang berjadual
- Lampiran 5: Contoh keputusan penangguhan kes
- Lampiran 6: Contoh surat kuasa khas
- Lampiran 7: Borang aduan
- Lampiran 8: Borang pembelaan kepada tuntutan balas (Borang 2, Peraturan 9)
- Lampiran 9: Borang pembelaan kepada tuntutan balas (Borang 3, Peraturan 13)
- Lampiran 10: Borang pernyataan tuntutan

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Program Latihan Industri merupakan salah satu pendekatan yang disusun rapi oleh Pihak universiti kepada para pelajar dalam mendedahkan situasi dan persekitaran kerja sebenar alam pekerjaan kepada para pelajar apabila sudah bergraduasi kelak. Latihan Industri ini juga merupakan tempat dimana para pelajar dapat mengaplikasikan apa yang telah dipelajari di dalam dewan kuliah ketempat kerja. Lantaran itu Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) telah mewajibkan para pelajar Sarjana Muda Pengurusan Polisi dan Sekitaran Sosial untuk menjalani Latihan Industri selama lebih kurang 12 minggu bermula 17 April 2006 sehingga 10 Julai 2006.

Latihan Industri ini dijalankan secara kerjasama antara pihak KUSTEM dengan organisasi yang menempatkan pelajar. Semasa menjalani Latihan Industri, para pelajar perlu mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak KUSTEM dan pihak organisasi. Organisasi yang dipilih mestilah bersesuaian dengan bidang kursus yang diikuti oleh pelajar. Oleh yang demikian, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna merupakan salah sebuah organisasi yang sesuai dijadikan tempat oleh pelajar untuk menimba pengalaman dan pendedahan terhadap persekitaran kerja yang sebenar.

Selain itu, terdapat beberapa tujuan lain yang sememangnya menjurus kepada matlamat Latihan Industri itu sendiri. Antaranya ialah latihan penyesuaian diri dengan keadaan tempat kerja serta mampu berkomunikasi dengan rakan sepejabat, mengambil inisiatif untuk melahirkan sesuatu yang tidak pernah dipelajari sebelum ini dan mengetahui tentang kewujudan peluang-peluang pekerjaan yang boleh didapati secara khusus dalam bidang yang berkaitan.

Latihan Industri yang dilaksanakan oleh pihak universiti boleh memberi manfaat kepada semua pihak terutamanya kepada pelajar. Matlamat Latihan Industri boleh dicapai sekiranya pelajar menunjukkan komitmen yang tinggi dan bersemangat dalam mempelajari sesuatu yang baru. Pelbagai kemahiran dan pengetahuan telah dipelajari melalui program seumpama ini. Secara amnya, dengan mengamal dan mempraktikkan kemahiran dan pengetahuan baru dengan bersungguh-sungguh, maka tujuan sebenar Latihan Industri ini akan tercapai.