

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
SYARIKAT RAMLI MOTOR SDN. BHD. BALING KEDAH

NORMA BINTI HASHIM

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

JABATAN PENGURUSAN DAN PENASARAN  
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

1100048727

Perpustakaan  
Universiti Malaysia Terengganu (UMT)

LI 33 FPE 3 2006



1100048727

Laporan akhir latihan industri di Syarikat Ramli Motor Sdn. Bhd  
Baling, Kedah / Norma Hashim.



PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)  
21030 KUALA TERENGGANU

1100048727		

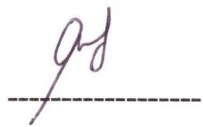
Lihat sebelah

HAK MILIK  
PERPUSTAKAAN UMT

## Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya, Norma binti Hashim. Nombor Matrik UK9364 mengakui 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 diperolehi sepanjang saya menjalani Latihan Industri. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

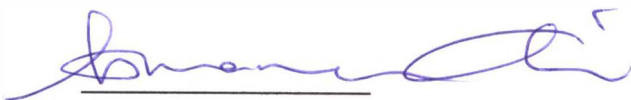
Tandatangan,



Nama : Norma Binti Hashim

Tarikh : 08/11/06

Disahkan Oleh:



Penyelia KUSTEM,

b/p Pengerusi Latihan Industri,

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi,

KUSTEM

## PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Pengasih, setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan kerana dengan rahmat dan kasih sayangNya, akhirnya berjaya juga pelatih menamatkan Latihan Industri dan menyiapkan laporan ini dalam tempoh yang telah ditetapkan.

Di kesempatan ini pelatih ingin merakamkan jutaan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan kepada Syarikat Ramli Motor Sdn. Bhd yang sudi menerima pelatih bagi menjalankan praktikal di organisasi tersebut. Pihak universiti Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia, pihak Urusetia Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Penyelia Latihan Industri dari KUSTEM iaitu Tuan Haji Manan bin Ali, Penyelia Latihan Industri Ramli Motor Sdn. Bhd iaitu Encik Arash Irwan bin Abdullah, dan tidak dilupakan kepada staf Ramli Motor yang banyak memberi bimbingan sepanjang pelatih menjalankan latihan praktikal. Usaha dan bantuan yang diberikan sukar untuk pelatih membalasnya dan ucapan terima kasih pelatih tujukan buat semua yang banyak membantu pelatih samada secara sedar atau pun tidak.

Sesungguhnya segala ilmu, nasihat, tunjuk ajar dan pengalaman yang pelatih perolehi sepanjang pelatih menjalani latihan tidak akan pelatih sia-siakan dan akan pelatih gunakan sebagai panduan untuk masa hadapan.

Segala jasa, sumbangan dan pengorbanan yang dicurahkan tidak dapat yang dicurahkan tidak dapat pelatih membalasnya. Hanya Allah yang dapat membalasnya.

Sekian, terima kasih.



## PRAKATA

Latihan industri untuk kursus PGN 4799 merupakan salah satu subjek teras yang diwajibkan kepada pelajar Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran dan program pengajian di Fakulti Pengurusan dan Ekonomi amnya. Subjek ini diwajibkan kepada semua pelajar semester empat tahun ketiga.

Tujuan utama latihan industri ini adalah untuk memberi pendedahan awal kepada pelatih untuk merasai suasana sebenar berada di alam pekerjaan dan mengaplikasikan teori yang telah dipelajari semasa berada ditempat latihan. Ini adalah sebagai pendedahan awal kepada pelatih sebelum memasuki alam pekerjaan.

Faedah terbesar yang di diperoleh pelatih melalui latihan industri ialah secara tidak langsung pelatih mendapat pendedahan awal dan keyakinan yang tinggi untuk berhadapan dengan suasana kerja yang menuntut kepada kemahiran bagi menyelesaikan masalah, sama seperti yang telah pelatih alami semasa membuat tugas di dalam kelas. Laporan ini merupakan sebahagian daripada prasyarat yang telah ditetapkan oleh pihak universiti bagi membolehkan pelatih bergraduat. Dengan adanya laporan ini, ia membolehkan penyelia industri dan pihak fakulti menilai tahap kecekapan pelatih di organisasi berkenaan.

## SENARAI KANDUNGAN

	Muka Surat
Senarai Jadual	xi
Senarai Gambarajah	x
Senarai Rajah	xi
Senarai Gambar	xii
Senarai Borang	xiii
Senarai Kad Perniagaan	xiv
Ringkasan Eksekutif	xv

## **BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI**

**Muka Surat**

<b>1.1</b>	<b>Latar Belakang Organisasi</b>	
1.1.1	Sejarah Ringkas Organisasi	1
1.1.2	Logo Organisasi	3
1.1.3	Visi Organisasi	4
1.1.4	Misi Organisasi	4
1.1.5	Tumpuan Organisasi	4
1.1.6	Pendekatan untuk Memajukan Organisasi	5
1.1.7	Analisis SWOT	6
<b>1.2</b>	<b>Maklumat Organisasi</b>	<b>8</b>
<b>1.3</b>	<b>Carta Organisasi</b>	<b>12</b>
1.3.1	Unit/ Jabatan	15
1.3.2	Aktiviti Organisasi	17
1.3.3	Produk yang Ditawarkan	17
1.3.4	Aktiviti untuk Kemajuan Organisasi	18
<b>1.4</b>	<b>Kemahiran yang Ingin Dipelajari</b>	<b>19</b>
1.4.1	Jadual Sepanjang Latihan Industri	21



## **BAB 2      MENGESAN   SISTEM   SEDIA   ADA,   MENGENAL   PASTI MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN**

Muka Surat

2.1.1	Sistem Pembelian	
2.1.1	Sistem Sedia Ada	22
2.1.2	Mengenal Pasti Masalah	25
2.1.3	Cadangan Penyelesaian	28
2.1.4	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	30
2.2	Sistem Cukai Jalan dan Insurans	
2.2.1	Sistem Sedia Ada	32
2.2.2	Mengenal Pasti Masalah	35
2.2.3	Cadangan Penyelesaian	37
2.2.4	Pelaksanaan Cadangan dan Penyelesaian	40
2.3	Sistem Pembelian Motosikal	
2.3.1	Sistem Sedia Ada	41
2.3.2	Mengenal Pasti Masalah	44
2.3.3	Cadangan Penyelesaian	45
2.3.4	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	46

## BAB 3 PENUTUP

	Muka Surat
3.1 Kesimpulan	47
Rujukan	49
Lampiran	50

## SENARAI JADUAL

	Muka Surat
Jadual 1: Akaun Bank	9
Jadual 2 : Kemudahan Kredit	10
Jadual 3 : Kemudahan Pinjaman	10
Jadual 4 : Kakitangan Ramli Motor	12
Jadual 5 : Jadual Sepanjang Latihan Industri di Ramli Motor Sdn. Bhd	20

## SENARAI GAMBARAJAH

	Muka Surat
Gambarajah 1 : Logo Syarikat	3
Gambarajah 2 : Lokasi Ramli Motor	15

## SENARAI RAJAH

	Muka Surat
Rajah 1 : Sistem Penjualan Kereta	24
Rajah 2 : Sistem Cukai Jalan dan Insurans	34
Rajah 3 : Sistem Pembelian Motosikal	43

## SENARAI GAMBAR

### Muka Surat

Gambar 1 : Tapak Pameran Ramli Motor dan Kedai Motosikal Lot 12	50
Gambar 2 : Tapak Pameran Ramli Motor dan Kedai Motosikal Lot 12	50
Gambar 3 : Pejabat Utama Ramli Motor dan Lot Pameran di Lot 12	51
Gambar 4 : Tapak Pameran Ramli Motor di Lot 18	51



## SENARAI BORANG

	Muka Surat
Borang 1 : Nota Lindungan Insurans 'Am Insurans'	52
Borang 2 : Kemasukan Cek Segera	53
Borang 3 : Simpanan atau Deposit	53
Borang 4 : Draf Bank	54

## SENARAI KAD PERNIAGAAN

	Muka Surat
Kad 1 : Bahagian Depan	55
Kad 2 : Bahagian Belakang	55

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelatih telah memilih Syarikat Ramli Motor Sdn. Bhd. yang beralamat di Lot 12, Jalan Pokok Sena Pulai, 09100 Baling, Kedah Darul Aman dan mempunyai cawangan di alamat Pusat Servis Kereta EON, Pusat Servis Kereta, Pusat Servis Tayar di Lot 995, Bendang Sera, Pengkalan Hulu, 09100 Baling, Kedah Darul Aman. Sepanjang menjalani latihan industri ini pelatih telah ditempatkan di jabatan pemasaran, jabatan akaun, jabatan pembelian dan jabatan stor. Laporan ini mengandungi penemuan mengenai sistem sedia ada yang digunakan oleh organisasi, penemuan masalah yang dihadapi serta pemberian cadangan yang difikirkkan relevan dengan situasi kerja. Diharap segala cadangan yang diusulkan mampu memberi manfaat kepada organisasi serta dapat memantapkan lagi kedudukan organisasi pada masa akan datang. Pelatih telah mengenal pasti tiga sistem yang digunakan oleh syarikat iaitu sistem pembelian kereta, sistem cukai jalan dan insurans dan sistem pembelian motosikal. Di samping itu, pelatih telah mengenal pasti masalah dan memberi cadangan penyelesaian bagi permasalahan yang wujud. Masalah utama yang dikenal pasti ialah jualan tidak mencapai sasaran yang dianggarkan. Punca kepada masalah ini ialah sikap jurujual yang sering tiada ditapak pameran untuk menjawab segala pertanyaan pelanggan berkenaan dengan kereta. Penyelesaian bagi masalah ini ialah syarikat memberi motivasi kepada pekerja disamping memberi pelbagai insentif lain sebagai balasan terhadap kenderaan yang berjaya dijual oleh jurujual. Seperti elaun tahunan setengah bulan gaji, pakej percutian dan sebagainya sebagai satu galakan. Sistem kedua yang dikenal pasti oleh pelatih ialah sistem cukai jalan dan insurans. Masalah utama bagi sistem ini ialah kegagalan pelanggan menjelaskan cukai jalan dan insurans pada waktu yang telah ditetapkan. Pelanggan akan menjelaskan cukai jalan apabila telah sampai tempoh cukai jalan itu. Apabila pelanggan lewat menjelaskan bayaran, masa yang diambil adalah panjang untuk menyiapkan cukai jalan tersebut. Ada dikalangan pelanggan yang tidak memahami mengapa cukai jalan lambat disiapkan dan akhirnya akan memarahi pekerja kerana kegagalan mematuhi kehendak mereka. Bagi mengatasi masalah ini, pelanggan harus diingatkan tentang kepentingan memperbaharui cukai jalan sebelum tamat tempoh. Sistem ketiga iaitu sistem pembelian motosikal, masalah yang telah dikenal pasti ialah kegagalan mencapai sasaran jualan. Terdapat sasaran jualan yang telah dinyatakan dan jurujual kadang kala gagal untuk mencapai sasaran jualan. Ini kerana jurujual sukar untuk ditemui apabila pelanggan datang untuk melihat motosikal dan ingin bertanyakan tentang motosikal. Tiada siapa yang boleh memberi penerangan menyebabkan pelanggan tidak berminat membeli motosikal di syarikat dan seterusnya membeli di kedai lain.