

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
CEPROMAS MOTOR SDN. BHD.
KUANTAN, PAHANG

SAIDI BIN LONG
Sarjana Muda Pengurusan
(Pemasaran)

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

2004

1100044971



LI 13 FPE 5 2004



1100044971
Laporan akhir latihan industri di Cepromas Motor Sdn. Bhd.,
Kuantan, Pahang / Saidi Long.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100044971		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
CEPROMAS MOTOR SDN.BHD
PAHANG DARUL MAKMUR**

Oleh

**SAIDI BIN LONG
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)**

2004

i100044971

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya, Saidi B. Long

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 : Saidi Bin Long

Tarikh : 14.10.2009

Disahkan Oleh:

.....

Puan Maznah Binti Salleh
B/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
KUSTEM

DEDIKASI

*Buat tatapan dan sekalung penghargaan
kepada ayahanda bonda tercinta dan sekeuarga
penyelia latihan industri
rakan seperjuangan
serta warga kerja Cepromas Motor Sdn. Bhd.*

PRAKATA

Laporan ini ditulis bagi memenuhi satu keperluan di dalam latihan industri bagi kursus Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran). Latihan industri dijalankan bagi memberikan pendedahan kepada pelajar mengenai gerak kerja sesebuah organisasi sebelum mereka memasuki alam pekerjaan yang sebenar.

Kesemua maklumat yang terkandung dalam laporan ini adalah diperolehi ketika menjalani latihan industri melalui bimbingan penyelia KUSTEM, penyelia Cepromas, serta menggabungkan teori-teori yang berkaitan dengan pembelajaran bagi melengkapkan laporan ini.

Latihan industri amat ditekankan dalam program pengajian KUSTEM kerana memberi peluang kepada pelajar untuk berdaya saing di alam pekerjaan nanti. Kemahiran dan pengetahuan amat penting dalam kerjaya, justeru itu dengan adanya latihan industri ini dapat melahirkan pelajar yang mampu dan berkeupayaan tinggi untuk melakukan sesuatu tugas kelak.

Semoga latihan ini dapat memenuhi kehendak dan menepati objektif yang ditetapkan dalam latihan industri serta akan menjadi bahan rujukan kepada semua pihak.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur saya ke hadrat illahi kerana dengan limpah kurnia-Nya dapat saya menamatkan latihan industri dan menyiapkan laporan akhir latihan industri dengan jayanya. Sesungguhnya tanpa restu dan keizinan daripada-Nya sudah pasti laporan akhir latihan industri ini tidak dapat disiapkan dengan sempurna.

Di dalam menyiapkan laporan akhir latihan industri ini, saya dengan berbesar hati mengucapkan setinggi ucapan penghargaan kepada pihak pengurusan dan pentadbiran Cepromas Motor Sdn. Bhd. kerana telah banyak memberi kerjasama dan memberikan seberapa banyak maklumat yang diperlukan, terutamanya Encik Azman Bin Abdullah dan Puan Manizan Binti Musa. Tidak lupa juga ucapan ribuan terima kasih kepada semua warga kerja Cepromas Motor Sdn. Bhd. yang telah memberikan kerjasama yang sepenuhnya kepada saya ketika menjalani latihan industri di syarikat tersebut.

Setinggi ucapan penghargaan kepada Puan Maznah Binti Salleh di atas kesudian beliau menjadi penyelia-pensyarah kepada saya dan berbincang dengan saya untuk menyiapkan laporan akhir ini serta membuat penilaian akhir ke atas latihan industri yang telah saya jalani pada 23 Mac 2004 hingga

12 Jun 2004 di Cepromas Motor Sdn. Bhd. berdasarkan laporan penyelia majikan, buku log dan laporan akhir yang telah disediakan.

Dipanjangkan ucapan penghargaan kepada pihak Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (FPE) ,Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) yang telah memberi panduan dan tunjuk ajar bagi menyiapkan laporan akhir latihan industri ini.

Tidak lupa juga kepada rakan-rakan seperjuangan yang banyak mencetuskan idea, pandangan serta memberi pendapat yang bernas dalam proses menyiapkan laporan akhir ini.

Akhir sekali, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam menyiapkan laporan akhir latihan industri ini. Semoga segala bantuan mendapat balasan dan dirahmati ALLAH S.W.T.

TERIMA KASIH.

ISI KANDUNGAN

Dedikasi	ii
Prakata	iii
Penghargaan	iv
Senarai Jadual	vi
Senarai Gambarajah	vi
Ringkasan Eksekutif	vii

BAB 1: LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1. Pengenalan	
1.1.1. Strategi Operasi	5
1.1.1.1. Perancangan Jangka Panjang	6
1.1.1.2. Perancangan Jangka Sederhana	6
1.1.1.3. Perancangan Jangka Pendek	7
1.1.3. Pendekatan Untuk Memajukan Organisasi	9
1.1.3.1. Mengutamakan Pelanggan	9
1.1.3.2. Integriti	10
1.1.3.3. Kualiti	10
1.1.3.4. Kecemerlangan Prestasi	11
1.1.3.5. Budaya Kerja	11

BAB 2. PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN

PENYELESAIAN

2.1. Jabatan Pentadbiran

2.1.1.	Mengesan Sistem Sedia Ada	34
2.1.2.	Mengenal Pasti Masalah	35
2.1.3.	Rumusan Analisis Dan Perbincangan	36
2.1.4.	Cadangan Penyelesaian	38
2.1.5.	Perlaksanaan Cadangan Dan Implikasi	39

2.2. Jabatan pemasaran

2.2.1.	Mengesan Sistem Sedia Ada	41
2.2.2.	Mengenal Pasti Masalah	42
2.2.3.	Rumusan Analisis Dan Perbincangan	44
2.2.4.	Cadangan Penyelesaian	45
2.2.5.	Perlaksanaan Cadangan Dan Implikasi	47

	1.1.3.6. Tatatertib	12
	1.1.3.7. Prihatin	13
1.2.	Maklumat Organisasi	15
1.3.	Carta Organisasi	17
	1.3.1. Mengkaji Carta Organisasi	18
	1.3.1.1. Pengurus Besar	18
	1.3.1.2. Juru Audit	18
	1.3.1.3. Pengurus Pentadbiran	18
	1.3.1.4. Pengurus Sumber Manusia	19
	1.3.1.5. Pengurus Pemasaran	19
1.4.	Aktiviti Organisasi	21
	1.4.1. Mengedar Kenderaan EON	21
	1.4.1.1. Modal dan Pelaburan Syarikat	22
	1.4.1.3.1.Huraian Proses Pembelian Kenderaan	24
	1.4.2. Menjadi Wakil Insurans	26
	1.4.3. Menjual Kenderaan Terpakai	27
	1.4.4. Membuat Pinjaman Kenderaan	28
	1.4.5. Servis Terhadap Pelanggan	29
1.5.	Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	30

2.3. Jabatan Operasi

2.3.1.	Mengesan Sistem Sedia Ada	48
2.3.2.	Mengenal Pasti Masalah	48
2.3.3.	Rumusan Analisis Dan Perbincangan	50
2.3.4.	Cadangan Penyelesaian	50
2.3.5.	Perlaksanaan Cadangan Dan Implikasi	51

BAB 3. PENUTUP	53
-----------------------	-----------

RUJUKAN	57
----------------	-----------

LAMPIRAN	
-----------------	--

SENARAI GAMBARAJAH

⇒ Gambarajah 1 - Logo Syarikat	8
--------------------------------	---

SENARAI RAJAH

⇒ Rajah 1 - Strategi Operasi	5
⇒ Rajah 2 - Strategi Perancangan Jangka Pendek	8
⇒ Rajah 3 - Statistik Kakitangan Syarikat	20
⇒ Rajah 4 - Proses Pembelian Kenderaan	23

RINGKASAN EKSEKUTIF

Cepromas Motor sdn. Bhd. adalah sebuah organisasi perniagaan yang menjadi salah satu pusat pengedaran kenderaan EON. syarikat ini dimiliki sepenuhnya oleh bumiputera. Syarikat ini telah didaftarkan pada tahun 2001 dengan modal sebanyak Ringgit Malaysia Lima Ratus Ribu (Rm 500,00). Syarikat ini bukan sahaja mengedar produk EON tetapi juga menjual kenderaan terpakai serta menjadi wakil kepada syarikat menjual insurans.

Dalam tempoh menjalani latihan industri di syarikat tersebut, pelatih telah disesuaikan dengan suasana kerja yang sebenar. Selain itu, pelatih turut didedahkan dengan maklumat-maklumat organisasi, pengetahuan teori dan amalan pengurusan perniagaan kursusnya dalam bidang pengedaran dan penjualan kenderaan EON. Manakala kemahiran yang telah dipelajari oleh pelatih pula adalah seperti kemahiran berkomunikasi dengan pelanggan bagi membeli kenderaan, membuat pendaftaran kenderaan di Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) serta membuat pinjaman kenderaan di bank bagi membolehkan seseorang individu itu membeli kenderaan.

Semasa menjalani latihan industri di Cepromas Motor Sdn.Bhd. pelatih juga dikehendaki mengenalpasti permasalahan yang timbul dalam organisasi tersebut. Dalam hal ini, pelatih telah memilih mengkaji permasalahan yang timbul didalam bahagian sistem tempahan, sistem pemasaran dan sistem operasi yang terdapat di syarikat tersebut.

Dalam sistem tempahan, pelatih telah mengaitkan dengan masalah yang terjadi semasa kenderaan tersebut ditempah dari syarikat tersebut hinggalah masalah yang dihadapi ketika membuat pinjaman kenderaan di bank-bank. Keadaan ini menyebabkan wujudnya perasaan tidak puas hati pelanggan terhadap pihak pengurusan Cepromas Motor Sdn. Bhd. Bagi menangani masalah tersebut, pelatih menekankan ke arah kecekapan dalam menguruskan beberapa kes yang terjadi disini. Permasalahan yang timbul daripada daripada ini akan mengakibatkan reputasi syarikat tejejas.

Dalam aspek permasalahan kedua pula ialah masalah dalam sistem pemasaran, pelatih mengaitkan tentang persaingan daripada pengedar-pengedar EON dan pengedar kenderaan lain yang terdapat di daerah ini. Dalam menangani masalah ini pihak syarikat banyak mengadakan promosi yang berterusan bagi menggalakkan pelanggan terus berkunjung ke tempat kami. Selain itu, pihak syarikat turut menawarkan pakej yang menarik untuk menarik lebih ramai pelanggan. Terdapat juga masalah ketika membuat pembayaran Kastam serta membuat pendaftaran di Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ). Masalah yang terjadi disini adalah berpunca daripada sikap kurang cekap pihak terbabit dalam menguruskan hal-hal yang berkaitan.

Masalah yang terakhir yang diketengahkan oleh pelatih ialah masalah yang berkaitan dengan servis terhadap kenderaan yang telah dibeli oleh pelanggan. Pelanggan terpaksa membuat servis sendiri terhadap kenderaan yang dibeli, hal ini membuatkan pelanggan seakan tidak mendapat servis yang baik daripada syarikat dan akan menyebabkan persepsi pelanggan terhadap syarikat akan berubah. Pada dasarnya, pihak syarikat perlu membuat tindak balas terhadap pelanggan apabila telah membeli kenderaan tersebut.

Bagi memastikan maklumat yang diperolehi tepat dan betul, pelatih telah mengadakan sesi perbincangan dengan penyelia industri di Cepromas Motor iaitu En. Azman Bin Abdullah merupakan pengurus pemasaran dan Puan Manizan Binti Musa, selaku pengurus pentadbiran syarikat tersebut. Ini bagi memastikan data-data serta input-input yang diperolehi tepat bagi pelatih dalam menyiapkan laporan akhir latihan industri ini.