

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
PUSAT TABAT PROTON EDAR SDN. BHD.  
SUBANG JAYA, SELANGOR DARUL EHSAN

Oleh

VASANA NAI CHIAM NAK  
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



**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI  
DI IBU PEJABAT PROTON EDAR SDN.BHD  
SUBANG JAYA, SELANGOR DARUL EHSAN.**

**OLEH**

**VASANA NAI CHIAM NAK  
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**

1100039417

## Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya Vasana Nai Chiam Nak 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 semamata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Kustem tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

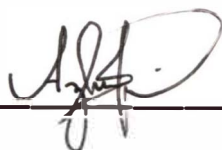
Tandatangan



Nama : VASANA NAI CHIAM NAK

Tarikh : 24 NOVEMBER 2005

Disahkan Oleh :



Azlinzuraini Ahmad  
Pensyarah  
Jabatan Pengurusan dan Pemasaran  
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia  
(KUSTEM)  
Mengauang Telipot  
21030 Kuala Terengganu

Penyelia KUSTEM  
b/p Pengerusi Latihan Industri  
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
KUSTEM

## Dedikasi

Buku ini ditujukan khas untuk mendiang ibu saya yang banyak menjadi sumber inspirasi saya sepanjang saya menyiapkan laporan ini. Biar pun sudah tiada di sisi namun, beliau tetap satu di hati saya sehingga akhir hayat saya. Semoga Tuhan mencucuri rahmat ke atas roh beliau.

## **Prakata**

Segulung penghargaan ditujukan khas terutamanya kepada Encik Mat Yusuff Hussain selaku penyelia industri, Encik Mazlan Ariffin, Encik Hamzah selaku Pengurus Jabatan, Cik Norhidayah, Encik Azmizan dan Encik Azizi Wahab dari Jabatan sumber Manusia kerana menerima kehadiran saya untuk menjalankan latihan industri selama tiga bulan bermula 21 Mac sehingga 10 Jun 2005 di Syarikat Proton Edar Sdn.Bhd Terima kasih kerana sudi melayan kerenah saya semasa saya bertanyakan perkara-perkara yang saya tidak faham dan memberikan tunjuk ajar yang sepenuhnya bagi saya memastikan saya mengecapi pengetahuan serta pengalaman yang saya inginkan. Kepada kakitangan lain yang secara langsung dan tidak langsung turut membantu saya dalam mendapatkan maklumat mengenai Proton Edar Sdn.Bhd khususnya daripada PDI (Pre-Delivering Inspection), Jabatan Akaun serta Jabatan Pemasaran. Terima kasih juga diucapkan kepada kakitangan dari Jabatan Perhubungan dan Undang-Undang kerana menerima saya seadanya sepanjang berlangsungnya program 'Team Building Proton Edar' di RISTECH, Negeri Sembilan. Tidak dinafikan, keinginan untuk mendapatkan sesuatu bagi memenuhi keperluan impian memang sukar dipenuhi. Namun, mereka telah membuktikan kesungguhan mereka dalam membantu. Terima kasih.

# Isi Kandungan

## **BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI**

<b>1.1 PENGENALAN</b>	<b>1</b>
1.1.1 Sejarah Penubuhan	2
1.1.2 Sejarah Aktiviti	3
1.1.3 Tujuan Penubuhan	5
1.1.4 Misi	6
1.1.5 Visi	6
1.1.6 Ahli Lembaga Pengarah Syarikat	6
1.1.7 Lokasi Organisasi	8
1.1.8 Logo Proton	13
<b>1.2 MAKLUMAT ORGANISASI</b>	<b>14</b>
1.2.1 Subsidiari Syarikat	15
1.2.2 Aktiviti Asas	16
1.2.3 Juruaudit Syarikat	16
1.2.4 Bank	16
1.2.5 Pesaing	16
1.2.6 Tumpuan Pasaran	17
1.2.7 Polisi Dan Budaya Kerja	18
<b>1.3 STRUKTUR ORGANISASI</b>	<b>20</b>
<b>1.4 KEMAHIRAN YANG INGIN DIPEROLEHI</b>	<b>25</b>

## **BAB 2 PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN**

### **SISTEM 1**

#### **JABATAN KESELAMATAN , KESIHATAN DAN PERSEKITARAN**

2.1.1 Polisi Jabatan	27
2.1.2 Prosedur Jabatan	28
2.1.3 Pengenalpastian Masalah (Keseluruhan Jabatan)	30
2.1.4 Pengenalpastian Masalah Utama - Latihan	33
2.1.5 Cadangan Penyelesaian Masalah	35

**SISTEM 2**  
**JABATAN PENTADBIRAN, UNDANG-UNDANG DAN PERHUBUNGAN**

2.2.1 Fungsi Jabatan	36
2.2.2 Pengenalpastian Masalah (Keseluruhan Jabatan )	38
2.2.3 Pengenalpastian Masalah Utama – Tiada Proses Aliran	42
2.2.4 Cadangan Penyelesaian Masalah	46

**SISTEM 3**  
**JABATAN PENGURUSAN PERKHIDMATAN PELANGGAN**

2.3.1 Objektif Jabatan	52
2.3.2 Polisi Jabatan	52
2.3.3 Pengenalpastian Masalah (Keseluruhan Jabatan )	54
2.3.4 Pengenalpastian Masalah Utama – Sistem Menjawab Telefon	56
2.3.5 Cadangan Penyelesaian Masalah	57

<b>2.4 RUMUSAN ANALISIS</b>	<b>58</b>
<b>2.5 IMPLIKASI</b>	<b>59</b>

**BAB 3 PENUTUP**

63



## **Jadual**

Jadual 1	: Subsidiari Syarikat	15
Jadual 2	: Jadual Ishikawa 4M	34
Jadual 3	: Polisi Jabatan Pengurusan Khidmat Pelanggan	53

## Ringkasan Eksekutif

Secara keseluruhannya, sebagai sebuah syarikat gergasi di Malaysia, pemasalahan tidak akan lari ke mana. Ditambah pula dengan persaingan yang sengit serta perubahan-perubahan besar dalam industri automotif. Persaingan mula dirasai dengan kehadiran negara ASEAN dimana kemasukkan kereta-kereta Korea ke pasaran kita dengan separuh harga berbanding di negara itu sendiri.

Sistem 1 adalah mengenai sistem yang dijalankan di Jabatan Keselamatan, Kesihatan dan Persekitaran di mana masalah utama difokuskan kepada masalah latihan yang ditawarkan oleh Jabatan Keselamatan, Kesihatan dan Persekitaran demi menjaga keselamatan dan kesihatan pekerja-pekerja namun, kurang mendapat sambutan daripada kakitangan Proton Edar Sdn.Bhd (PESB). Ini kerana faktor-faktor seperti tidak berminat, penggunaan bahasa Inggeris yang digunakan untuk mengajar menyukarkan pemahaman mereka serta kurang ilmu pengetahuan dari pekerja menyebabkan kakitangan PESB tidak berminat untuk menyertai program latihan keselamatan. Sebagai langkah penyelesaiannya, beberapa tindakan daripada pihak pengurusan telah diambil seperti membuat jadual berkala untuk setiap sesi latihan yang lengkap, memberi penerangan kepada pekerja sebelum latihan dijalankan serta mengeluarkan buletin mengenai susunan program yang bakal dianjurkan itu dan lain-lain perkara yang berkaitan.

Sistem 2 pula diambil dari Jabatan Pentadbiran, Undang-Undang dan Perhubungan yang mana masalah yang wujud adalah mengenai tiada aliran dan proses yang betul dalam pengurusan kenderaan syarikat. Sebagai penyelesaiannya, satu prosedur yang lebih sistematik telah disediakan bagi mengeluarkan kenderaan syarikat untuk kegunaan pekerja PESB atas urusan rasmi syarikat. Pelan tindakan seperti mengambil tindakan undang-undang turut dikuatkuasakan supaya pekerja yang meminjam kenderaan syarikat akan lebih bertanggungjawab sekiranya berlaku sebarang kerosakan atau kehilangan aksesori atau kenderaan syarikat.

Sistem 3 merujuk kepada masalah yang wujud dari Jabatan Pengurusan Khidmat Pelanggan. Masalah yang dikenalpasti adalah masalah menjawab panggilan telefon samada daripada pelanggan atau pekerja lain. Tiada pendedahan yang betul mengenai sistem menjawab panggilan telefon diberikan kepada kakitangan menyebabkan pelanggan terpaksa menunggu terlalu lama untuk bercakap dengan seseorang. Ingin menempah kereta atau ingin membuat temujanji untuk membaiki kereta mereka. Oleh itu, satu pelan tindakan telah dilaksanakan untuk menjawab panggilan yang lebih cekap.

Kakitangan PESB berani bersemuka dengan masalah-masalah yang telah wujud. Mereka telah merealisasikan cadangan penyelesaian dengan bersungguh-sungguh. Semua yang dicadangkan adalah untuk memenangi hati pelanggan dan menjalin hubungan yang erat antara PESB dengan pelanggan melalui perkhidmatan pelanggan kelas satu yang tulen.