

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
DIAN DARULNAIM SDN. BHD.
KELANTAN

RODZILAH BT ABDUL HALIM
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
DIAN DARULNAIM SDN. BHD.
KELANTAN**

**Oleh
RODZIAH BT ABDUL HALIM
Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran**

Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

2005

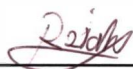
1100039391

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini, saya **Rodziah Bt Abdul Halim**, nombor matrik **UK8787**

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 : Rodziah Binti Abdul Halim

Tarikh: 12 September 2005

Disahkan Oleh:

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

Dedikasi.....

Segala puji-pujian bagi Allah S.W.T, selawat serta junjungan buat Nabi Muhammad S.A.W.

Terima kasih yang tidak terhingga buat pensyarahku yang akan sentiasa dikenang, Puan Khatijah Omar yang banyak memberi tunjuk ajar dan bimbingan kepadaku dalam menyiapkan Laporan Akhir Latihan Industri ini.

Ibu tercinta yang banyak memberikan sokongan dan semangat disamping mencurahkan segala-galanya untukku menjalani Latihan Industri selama tiga bulan. Kasihmu adalah pendorong semangat anakmu.

Kepada kakakku yang sentiasa memberi dorongan dan sumber inspirasi. Beliau banyak membantu dari segi fizikal kepadaku untuk menjalani Latihan Industri ini. Tidak lupa juga kepada para kakitangan Dian Darulnaim Sdn Bhd yang sanggup memberikan segala tunjuk ajar kepadaku.

Junjungan terima kasih dihulurkan kepada kalian semua, hanya Allah yang dapat membalas budi baik kalian.

Sekian, terima kasih

.....Wassalam.....

PENGHARGAAN

Bersyukur saya ke hadrat Ilahi kerana dengan keizinanNya, saya berjaya menyiapkan laporan akhir Latihan Industri ini. Laporan ini dibuat untuk mempersembahkan aplikasi daripada apa yang telah dipelajari oleh saya selama berada di syarikat Dian Darulnaim Sdn Bhd. Tujuan ia dibuat adalah untuk mendedahkan diri saya kepada skop pemasaran yang sebenar dalam alam pekerjaan, supaya ia dapat dipelajari dan menjadi panduan kepada saya di masa hadapan.

Bagi saya, pendedahan ini dapat meningkatkan kemahiran komunikasi, dimana ia dapat memberi keyakinan kepada diri saya untuk berhadapan dengan situasi-situasi tertentu seperti apabila berkomunikasi dengan pelanggan dan para pekerja. Apabila berhadapan dengan soal jawab pelanggan, keputusan yang bijak dan tepat perlu dikuasai sebagai seorang pemasar disamping menggunakan teknik psikologi. Saya juga dapat mendedahkan diri tentang etika sewaktu bekerja untuk digunakan apabila berada di alam pekerjaan nanti.

Dengan bantuan para kakitangan di sini, saya juga dapat mempelajari kemahiran untuk menyelesaikan masalah apabila berhadapan dengan masalah dari segi pemasaran. Sewaktu mula-mula bekerja, saya berhadapan dengan beberapa masalah. Namun, dengan kerjasama para pekerja dan inisiatif dari diri sendiri,

masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik oleh saya. Ini juga dapat meningkatkan kemahiran berfikir dalam diri saya, seperti apabila berhadapan dengan rungutan pelanggan, saya akan cuba untuk menerangkan situasi syarikat dan memohon maaf jika kesilapan itu berpunca daripada syarikat ini. Untuk itu, saya ucapkan terima kasih diatas bantuan kalian yang bertugas di Dian Darulnaim Sdn Bhd kerana sudi membantu saya.

Saya dapat mempelajari dan mempraktikkan etika perniagaan dengan sentiasa mematuhi peraturan perniagaan seperti jujur dalam perniagaan, menepati waktu, dan sentiasa bersiap sedia melakukan tugas. Diharapkan apa yang telah saya pelajari selama berada di syarikat Dian Darulnaim Sdn Bhd dapat memberi panduan kepada saya di masa hadapan apabila berada dalam alam pekerjaan, berkat daripada bantuan kakitangan di sini.

Terima kasih diucapkan kepada Penyelia Industri saya iaitu Puan Masarrah Abdul Hadi (Pentadbir Jualan dan Kewangan) yang banyak memberi tunjuk ajar selama saya berada di sini. Terima kasih juga buat Encik Irfan Zaky, Tuan Haji Fauzi Bin Jusoh, Encik Paharuddin Bin Ibrahim, Nik Azlina Nik Mat, Encik Norazmi Kadir, Encik Mohd Nasir, dan semua kakitangan di sini yang telah membantu saya dalam menyelesaikan sesuatu tugas dan tidak jemu memberikan tunjuk ajar kepada saya.

Terima kasih yang tidak terhingga buat Puan Khatijah Omar, selaku Penyelia KUSTEM yang banyak memberikan tunjuk ajar dan membantu saya dalam menyiapkan laporan ini. Buat pensyarah-pensyarah dan kakitangan KUSTEM yang bertungkus lumus untuk menjayakan program Latihan Industri ini, terima kasih juga diucapkan. Semoga program ini dapat memperkayakan ilmu kepada warga pelajar KUSTEM yang terlibat.

Isi Kandungan

Mukasurat

Senarai Rajah

Senarai Graf

Senarai Jadual

Ringkasan Eksekutif

BAB 1: LATARBELAKANG ORGANISASI

1.1 Sejarah Ringkas Organisasi	1 – 2
1.1.1 Logo	3
1.1.2 Tumpuan Pasaran	4
1.1.3 Pendekatan Untuk Memajukan Organisasi	5 – 6
1.2 Maklumat Organisasi	7 – 8
1.3 Infrastruktur Pengeluaran Dian Darulnaim Sdn. Bhd.	9 – 11
1.4 Carta Organisasi	12 – 13
1.5 Aktiviti Organisasi	14 – 17
1.6 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	18 – 19

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

2.1 Jabatan Pemasaran

2.1.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	20 – 26
2.1.2 Mengenalpasti Masalah	27 – 33
2.1.3 Rumusan Analisis Dan Perbincangan	33 - 34
2.1.4 Cadangan Penyelesaian	34 – 38
2.1.5 Perlaksanaan Cadangan Dan Implikasi	39

2.2 Jabatan Kewangan

2.2.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	40 – 48
2.2.2 Mengenalpasti Masalah	49 – 54
2.2.3 Rumusan Analisis Dan Perbincangan	54 - 59
2.2.4 Cadangan Penyelesaian	59 – 60
2.2.5 Perlaksanaan Cadangan Dan Implikasi	61

2.3 Jabatan Penerbitan

2.3.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	62 – 71
2.3.2 Mengenalpasti Masalah	71 – 73
2.3.3 Rumusan Analisis Dan Perbincangan	73

2.3.4 Cadangan Penyelesaian	74 – 76
2.3.5 Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	76

BAB 3: KESIMPULAN	77 - 78
--------------------------	----------------

Rujukan

Lampiran

SENARAI RAJAH

	Mukasurat
Rajah 1.1 : Logo Syarikat Dian Darulnaim Sdn. Bhd.	3
Rajah 1.2 : Carta Organisasi Dian Darulnaim Sdn Bhd	12
Rajah 1.3 : Struktur Jabatan Dalam Syarikat Dian Darulnaim Sdn Bhd	13
Rajah 2.1 : Carta Aliran Tugas Kakitangan Jabatan Pemasaran	24
Rajah 2.2 : Struktur Organisasi Jabatan Pemasaran Yang Sedia Ada	28
Rajah 2.3 : Struktur Organisasi Jabatan Pemasaran Yang Dicadangkan	35
Rajah 2.4 : Sistem Perjalanan Perakaunan Dalam Syarikat	42
Rajah 2.5 : Sistem Belanja Dan Pendapatan	43
Rajah 2.6 : Lembaran Imbangan Duga	45
Rajah 2.7 : Proses Melipat Isi Buku	66
Rajah 2.8 : Proses Menyusun Isi Buku	66
Rajah 2.9 : Proses Pemetongan Bahan Cetakan	67
Rajah 2.10: Carta Aliran Sistem Jabatan Penerbitan	68

SENARAI GRAF

Mukasurat

Graf 2.1: Purata Jualan

30

SENARAI JADUAL

	Mukasurat
Jadual 2.1: Data Jualan Tahunan Dian Darulnaim Sdn Bhd	30
Jadual 2.2: Saham Pasaran	31
Jadual 2.3: Saiz Pasaran	31
Jadual 2.4: Nilai Hartanah dan Peralatan	48
Jadual 2.5: Kos Proses Membaik Pulih Mesin	51
Jadual 2.6: Peruntukan Dana Untuk Jabatan Penerbitan	52

RINGKASAN EKSEKUTIF

Dian Darulnaim Sdn Bhd telah ditubuhkan sejak 48 tahun yang lalu. Sebagai sebuah syarikat yang lama, pelbagai cabaran dan permasalahan yang dikenalpasti dalam Jabatan Penerbitan, Jabatan Pemasaran, dan Jabatan Kewangan.

Struktur jabatan yang kurang jelas, ketiadaan perancangan yang jelas, dan mesyuarat formal yang tidak kerap telah menjejaskan Jabatan Pemasaran. Terdapat mesin yang berusia hampir 43 tahun masih digunakan oleh syarikat ini. Masalah seringkali berlaku terhadap mesin percetakan, iaitu masalah kerosakan mesin cetak dan mesin pemotong. Kerosakan mesin tersebut menyebabkan masalah 'double printing', gambar kurang jelas, dan pemotongan yang tidak sekata. Perkara tersebut menyebabkan pasaran syarikat mengalami sedikit penurunan.

Berdasarkan Jabatan Kewangan, syarikat menghadapi beberapa permasalahan dalam pengurusan kewangan. Masalah penghutang yang lambat membayar baki hutang mereka menyebabkan jumlah penghutang hampir mencecah RM 1 juta. Ini menyebabkan pulangan modal menjadi lambat. Bahan mentah seringkali tidak mencukupi disebabkan oleh masalah pulangan modal yang lambat dan menjejaskan pembelian bahan mentah. Sumber tenaga kerja yang kurang efisien menyebabkan pengurusan kakitangan menjadi kurang teratur.

Masalah *proof* pelanggan sering terjadi dalam mendapatkan persetujuan reka grafik dan reka letak dengan pelanggan. Sampel tempahan akan ditunjukkan kepada pelanggan, selagi pelanggan tidak berpuas hati dengan rekabentuk tersebut, *proof* terpaksa dilakukan berulang kali sehingga mendapat persetujuan daripada pelanggan untuk mencetak. Infrastruktur yang tidak mencukupi menyebabkan Jabatan Penerbitan berhadapan dengan permasalahan kualiti sesuatu tempahan. Keadaan ini mengganggu kelancaran perjalanan Jabatan Penerbitan.

Sepanjang berada di sini, pendekatan dalam latihan adalah banyak bergantung kepada diri sendiri kerana syarikat tidak menyediakan latihan khas untuk melatih para pelatih yang terlibat dalam Latihan Industri. Tetapi, bimbingan dan tunjuk ajar daripada kakitangan syarikat ini banyak membantu para pelatih Latihan Industri dalam melakuakn sesuatu tugas dengan sebaik mungkin. Mereka juga memberi panduan dalam menyelesaikan sesuatu masalah.

Beberapa penemuan utama telah dikenalpasti berdasarkan kepentingannya dalam melengkapi ilmu pengetahuan yang sedia ada. Antara sistem penting yang

perlu ditumpukan adalah sistem Jabatan Pemasaran, Jabatan Kewangan, dan Jabatan Penerbitan. Jabatan Pemasaran bertanggungjawab dalam melakukan tugas-tugas seperti pentadbiran jualan dan pengurusan pemasaran. Jabatan Kewangan dipertanggungjawabkan untuk menguruskan modal kerja, mengawal modal kerja, merancang keperluan dan sebagainya. Manakala, Jabatan Penerbitan pula berfungsi untuk tugas-tugas pengurusan penerbitan dan penyelenggaraan komputer serta aksesori.

Dian Darulnaim Sdn Bhd adalah syarikat yang telah lama bertapak dalam industri percetakan yang turut mengalami kenaikan dan penurunan pasaran. Ini disebabkan oleh masalah-masalah yang sering timbul dari segi pengurusan dan infrastruktur. Permasalahan tersebut tidak dibiarkan begitu sahaja, beberapa langkah telah dijalankan bagi menanganinya. Sistem setiap jabatan dikaji bagi mengenalpasti punca permasalahan. Setelah dapat menyelesaikan permasalahan tersebut, pastinya syarikat ini akan kembali stabil.