

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
SURIA SERVICE CENTRE  
(JOHOR BAHRU)

Oleh

MOHD AZHAMSAN BIN MOHD ZAHAR  
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  
SURIA SERVICE CENTRE  
(JOHOR BAHRU)**

**Oleh  
MOHD AZHAMSAH BIN MOHD ZAHAR  
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

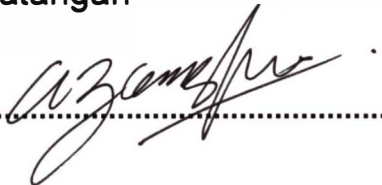
1100039335

## Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya, Mohd Azhamsah Bin Mohd Zahar,  
no. Matrik UK 7944,

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 Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



.....

Nama : Mohd Azhamsah Bin Mohd Zahar

Tarikh : 24.11.05

Disahkan Oleh :



.....

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



## PENGHARGAAN

Bersyukur saya kehadiran Ilahi kerana dengan keizinan dan limpah kuniNya , saya berjaya menyiapkan dan melengkapkan laporan latihan industri. Saya juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih di atas bantuan dan sokongan daripada semua pihak yang telah memberi kerjasama dalam menyempurnakan laporan ini.

Ucapan penghargaan ini saya ingin tujukan khas kepada dan teristimewa untuk pensyarah saya, Dr. Mohd Shaladdin Muda dari Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia ( KUSTEM ) yang banyak memberi tunjuk ajar profesional dalam menyiapkan laporan ini. Terima kasih sekali lagi kerana sentiasa membantu menjawab segala persoalan.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Pn. Shahrída Abd Samad , Pengurus Operasi *Suria Service Centre* selaku penyelia industri kerana telah sudi memberi tunjuk ajar dan kerjasama sepanjang saya menjalani latihan praktikal di *Suria Service Centre*.

Tidak lupa juga kepada semua warga kerja *Suria Service Centre* yang banyak memberi maklumat dan komitmen dalam merealisasikan ilmu yang saya pelajari semasa menjalani latihan di situ. Semoga ia memberi sejuta manfaat kepada semua pihak yang terlibat.

# ***SELAYANG PANDANG....***

Segala puji-pujian bagi Allah s.w.t Pencipta Alam Semesta, selawat serta salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w, kaum keluarga dan sahabat baginda.....

Jutaan terima kasih kepada bonda tersayang kerana dengan doanya, laporan ini dapat disiapkan sebaik-baiknya.....

Untuk rakan-rakan tersayang, terima kasih di atas dorongan dan bantuan yang diberikan.....

Akhir kata, yang baik itu datangnya dari Allah s.w.t manakala yang buruk itu datangnya dari kelemahan saya sendiri.

Sekian, terima kasih.

Wassalam

## SENARAI ISI KANDUNGAN

	Muka Surat
Senarai Rajah	vii
Senarai Jadual	viii
Ringkasan Eksekutif	ix
<b>BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI</b>	
1.1 Sejarah Ringkas Organisasi	1
1.1.1 Matlamat Organisasi	3
1.1.2 Visi	3
1.1.3 Misi	3
1.1.4 Tumpuan Pasaran	4
1.1.5 Logo	5
1.2 Maklumat Organisasi	6
1.3 Carta Organisasi	7
1.3.1 Tugas, Peranan Dan Tanggungjawab Setiap Jawatan	9
1.3.2 Gambar Premis	11
1.4 Aktiviti Organisasi	12
1.5 Analisis SWOT	18
1.6 Pengurusan Sumber Manusia	21
1.7 Pemasaran	23
1.7.1 Perancangan Pemasaran	23
1.8 Pengurusan Kewangan	24
1.9 Operasi Organisasi	27
1.9.1 Kawalan Kualiti	27

1.10 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	29
--------------------------------------	----

## **BAB 2 PENGENALPASTIAN MASALAH**

2.1 Sistem Aliran Kerja	32
2.1.1 Sistem Sedia Ada	32
2.1.2 Mengenalpasti Masalah	35
2.1.3 Rumusan Analisis Dan Perbincangan	35
2.1.4 Cadangan Penyelesaian	36
2.1.5 Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	37
2.2 Sistem Perkhidmatan <i>Breakdown</i>	38
2.2.1 Sistem Sedia Ada	38
2.2.2 Mengenalpasti Masalah	41
2.2.3 Rumusan Analisis Dan Perbincangan	41
2.2.4 Cadangan Penyelesaian	43
2.2.5 Pelaksanaan Dadangan Dan Implikasi	44
2.3 Sistem Permohonan Cuti	46
2.3.1 Sistem Sedia Ada	46
2.3.2 Mengenalpasti Masalah	49
2.3.3 Rumusan Analisis Dan Perbincangan	49
2.3.4 Cadangan Penyelesaian	51
2.3.5 Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	52



## **BAB 3 PENUTUP**

### **3.1 Kesimpulan**

**53**

## **LAMPIRAN**

## SENARAI RAJAH

		Muka Surat
Gambarajah 1	Logo	5
Gambarajah 2	Carta Organisasi	7
Gambarajah 3(a)	Bilik Pameran	11
Gambarajah 3 (b)	Hadapan Premis	11
Gambarajah 4 (a)	Mekanik Membaikpulih Kenderaan	15
Gambarajah 4 (b)	Mekanik Sedang Memeriksa Kerosakan	15
Gambarajah 5	Ahli Kelab Peugeot Sedang Berkumpul	17
Gambarajah 6	Graf Hasil Bulanan	25
Gambarajah 7	Carta Aliran Sistem Aliran Kerja	34
Gambarajah 8	Carta Aliran Sistem Perkhidmatan <i>Breakdown</i>	40
Gambarajah 9	Carta Aliran Sistem Permohonan Cuti	48

## SENARAI JADUAL

		Muka Surat
Jadual 1	Jumlah Hasil Dari Bulan Januari Hingga Mei 2005	25
Jadual 2	Perancangan Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	31

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar di bawah program Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran, Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi telah diwajibkan ke atas saya menjalani latihan industri selama tiga bulan dan pelatih telah terpilih untuk menjalani latihan industri di *Suria Service Centre*. Organisasi ini terletak di Bandar Raya Johor Bahru. Pada dasarnya, organisasi ini ditubuhkan bagi memenuhi permintaan terhadap perkhidmatan automotif yang mengutamakan kereta-kereta buatan Eropah seperti Peugeot. Kini, *Suria Service Centre* telah menjadi organisasi sokongan bagi industri automotif negara. Organisasi ini sentiasa mahu memberikan kualiti perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggannya selain cuba meneroka pasaran baru bagi mengukuhkan lagi kedudukan syarikat agar lebih berdaya saing. Oleh itu, pelatih telah didedahkan dengan pelbagai pengetahuan yang telah dipelajari di universiti secara teori dan diaplikasikan semula secara praktikal. Latihan industri ini telah mendedahkan pelatih kepada alam pekerjaan sebenar.

Sepanjang menjalani latihan industri di organisasi ini, pelatih juga telah didedahkan dengan beberapa pendekatan supaya segala tugas yang diberikan dapat dilakukan dengan cekap dan berkesan. Antara pendekatan yang sering dilakukan ialah pelatih akan diberikan taklimat mengenai tugas yang dilakukan setiap jawatan. Pelatih juga akan melakukan perbincangan bersama penyelia industri untuk penerangan dan soal jawab tentang kekaburan berkenaan dengan organisasi. Pelatih telah diberikan kepercayaan dan tanggungjawab untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Hasil dari tugas yang dijalankan, pelatih telah memperoleh pelbagai maklumat dan pandangan sama ada daripada warga kerja *Suria Service Centre* mahu pun pelanggan.

Semasa menjalani latihan industri, pelatih telah mengenalpasti beberapa sistem sedia ada yang telah diguna pakai oleh organisasi. Antaranya ialah sistem aliran kerja, perkhidmatan *breakdown* dan permohonan cuti. Pelatih telah mengesan beberapa kekurangan di dalam sistem yang digunakan yang kadang-kadang mendatangkan masalah serta mengganggu kelancaran operasi organisasi. Setelah mengkaji dan menganalisis sistem-sistem tersebut, pelatih telah memberikan beberapa cadangan bagi memantapkan lagi penggunaan sistem tersebut di dalam operasi organisasi agar lebih cekap dan berkesan.