LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI PEJABAT JUALAN IPOH PETRONAS DAGANGAN BERHAD PERAK DARUL RIDZUAN

MARINA WATI BINTI ASMAWAI
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)
1100044997

LI 21 FPE 4 2005

1100044997
Laporan akhir latihan industri di Pejabat Jualan Ipoh Petronas Dagangan Berhad (Perak) / Marina Wati Asmawai.

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
Perpustakaan

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100044997		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

Laporan ini adalah suatu laporan akademik yang hanya mengandungi pandangan dan pendapat pelajar yang berasaskan kepada teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani latihan industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI PEJABAT JUALAN IPOH PETRONAS DAGANGAN BERHAD PERAK DARUL RIDZUAN

Oleh

MARINA WATI BINTI ASMAWAI
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

1100044997

APPENDIX E

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Marina Wati Binti Asmawai, no matrik UK 8661 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 di pelajari semasa menjalani latihan industri semata – mata. Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan

Nama: Marina Wati Binti Asmawai

Tarikh: 23.11.2005

Disahkan Oleh:

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

KATA PENGANTAR

Latihan industri merupakan aspek yang penting di dalam salah satu khursus yang ditawarkan oleh Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi di KUSTEM. Di dalam menjalankan latihan industri ini pelajar telah didedahkan dengan suasana pekerjaan yang sebenar di sektor swasta mahupun kerajaan. Peluang ini telah membuka satu pengalaman yang cukup beharga di mana kesemua teori yang dipelajari selama dua tahun di KUSTEM oleh para pensyarah ke dalam suasana sebenar kehidupan bekerja dan seterusnya dapat membina satu semangat berdikari dalam menjalankan tugas yang diarahkan. Di samping dapat menimba lebih banyak lagi ilmu berkenaan organisasi pengurusan dan perniagaan di dalam syarikat.

Di dalam latihan industri ini pelajar telah didedahkan dengan pengalaman sebenar bidang profesional yang berkaitan dengan khusus yang diambil dan dapat mengesan masalah yang sering timbul di setiap jabatan di sesebuah organisasi dan bagaimana langkah- langkah yang harus diambil untuk mengatasi masalah tersebut. Di samping itu, latihan industri ini sedikit sebanyak telah membuka peluang bidang dunia pekerjaan dan industri mana yang akan dipilih untuk dijadikan sebagai peluang untuk bekerja di masa akan datang selepas tamat bergraduat.Terutamanya kepada yang mengambil khusus pengurusan

pemasaran, tentunya latihan industri ini dapat membantu mereka untuk menjadi lebih berdaya saing di dalam bidang pemasaran dan juga dapat mendedahkan pelajar alam komunikasi dalam pemasaran.

PENGHARGAAN

Di sini saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih khususnya kepada individu yang telah banyak membantu saya dalam menyiapkan laporan latihan industri saya. Segala jasa dan pengorbanan mereka amat saya hargai.

Antara individu yang dimaksudkan adalah:

Tenaga kerja di Pejabat Jualan Ipoh PETRONAS Dagangan Berhad:

Tuan Hj. Haznan Hussin (Pengurus Kawasan LPG Wilayah Utara)

En. Mohd Ajmal Abdul Razak (Pen. Pengurus LPG Wilayah Utara)

En. Iskandar Zulkarnain (Pengurus Bahagian Komersil dan Industri Wilayah Utara)

En. Mohd Aaznan Darus (Pengurus Kawasan N6 Stesen Wilayah Utara)

En. Zulkifli Yusuf (Pengurus Kawasan N5 Stesen Wilayah Utara)

Puan Liling Low (Penyelia Bahagian Perniagaan Runcit)

En. Mohd Amran Mohd Noor (Penyelia Bahagian Perniagaan LPG)

Hj. Mukhtar Abd Majid (Penyelia Bahagian Komersil dan Industri)

Hj. Mohammad (Bahagian Maintanance)

En. Othman (Bahagian Maintanance)

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

Tenaga kerja PETRONAS Dagangan Berhad di KLCC:

Puan Ani Marlina Alias (Eksekutif Bahagian Latihan Jabatan Sumber Manusia)

Cik Juliana Mohamed Muhit (Eksekutif Bahagian Perancangan Jabatan Sumber Manusia)

Tenaga Kerja PETRONAS Dagangan Berhad di Prai, P. Pinang:

En. Ahmad Munir Akram (Penolong Pengurus Bahagian Pemiagaan LPG)

Tuan Syed Jahir (Penyelia Bahagian Pemiagaan Runcit)

En. Ruslan Zainal Abidin (Penyelia Bahagian Komersil dan Industri)

ISI KANDUNGAN

KATA PENGANTAR

PENGHARGAAN v

SENARAI CARTA xi

SENARAI JADUAL xi

SENARAI LAMPIRAN xi

RINGKASAN EKSEKUTIF xii

BAB 1 : LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1 PENGENALAN

1.1.1 Latar Belakang PETRONAS Dagangan Berhad 1-4

1.1.2 Pembangunan Syarikat 5-8

1.2 MAKLUMAT ORGANISASI

1.2.1 Maklumat Syarikat 9

1.2.2 Ahli Lembaga Pengarah 10

1.3 CARTA ORGANISASI 11

1.4 AKTIVITI ORGANISASI 12-14

1.5 PEMFOKUSAN KEMAHIRAN 15-16

BAB 2 : PENGENALPASTIAN MASALAH

2.1 JABATAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

2.1.1 Penemuan 17-18

Mengesan Sistem Sedia ada 19-21

Mengenalpasti masalah 22-23

2.1.2 Analisis Masalah dan Perbincangan Keseluruhan Penemuan

Cadangan Penyelesaian 24-25

Pelaksanaan cadangan dan Implikasi 26-27

Rumusan Analisis dan Perbincangan 28-29

2.2 PEMASARAN PRODUK (JABATAN PERNIAGAAN LPG)

2.2.1 Penemuan 30-31

Mengesan Sistem Sedia ada 32-34

Mengenalpasti masalah 35-36

2.2.2 Analisis Masalah dan Perbincangan Keseluruhan Penemuan

Cadangan Penyelesaian 37-38

Pelaksanaan cadangan dan Implikasi 39-40

Rumusan Analisis dan Perbincangan 41

2.3 MASALAH PENERIMAAN BAYARAN OLEH PELANGGAN (JABATAN PERNIAGAAN INDUSTRI DAN KOMERSIL)

2.3.1 Penemuan 42-43

Mengesan Sistem Sedia ada 44-40

Mengenalpasti masalah 47-48

2.3.2 Analisis Masalah dan Perbincangan Keseluruhan Penemuan

Cadangan Penyelesaian 49-51

Pelaksanaan cadangan dan Implikasi 52-53

Rumusan Analisis dan Perbincangan 54-55

BAB 3 : PENUTUP

LAMPIRAN

SENARAI CARTA

Senarai Carta 1 : Ahli Lembaga Pengarah 10

Senarai Carta 2 : Carta Organisasi 11

Senarai Carta 3 : Jabatan Pengurusan Sumber Manusia 19

Senarai Carta 4 : Penyelesaian 23

Senarai Carta 5 : Jabatan Pemiagaan LPG (Pemasaran Produk) 32

Senarai Carta 6 : Penyelesaian 36

Senarai Carta 7 : masalah Penerimaan Bayaran Oleh Pelanggan 44

Senarai Carta 8 : Penyelesaian 49

SENARAI JADUAL

Senarai Jadual 1 : Aktiviti Organisasi 12-14

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1 : Ahli Lembaga Pengarah 61

RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam mengorak langkah ke arah syarikat korporat yang lebih maju dan berdaya saing Petronas Dagangan Berhad (PDB) boleh menarik nafas lega dengan statusnya sebagai salah satu pengeluar dan pembekal utama industri berasaskan petroleum dan gas di Malaysia mahupun di negara- negara lain seperti Sudan, Vietnam, Thailand dan sebagainya. Pada awal penubuhan PDB melalui pelbagai rintangan dan ranjau yang terpaksa dilalui memandangkan industri ini masih baru bagi Malaysia. Tambahan pula terdapat pesaing-pesaing utama yang terlebih dahulu mempunyai nama dan telah lama bertapak di dalam industri ini seperti Caltex, Shell, Mobil dan sebagainya.

Namun, sejak memulakan pemiagaan, PDB lebih banyak menggunakan aspirasinya dengan menjadi penyumbang positif ke arah pembangunan negara melalui aktiviti pemiagaan di bidang petroleum dan gas.

Bagi pengurusan syarikat dalam membekal dan meningkatkan mutu serta kualiti produk, syarikat telah menubuhkan dua buah pusat latihan iaitu Universiti Teknologi Petronas dan INSTEP yang kini boleh dikategorikan sebagai pusat pengajian yang berkualiti dalam bidang kejuruteraan dan pengurusan dalam meningkatkan kemahiran yang diperlukan untuk menerajui industri di samping memenuhi Visi 2020 yang menjadi faktor pendorong utama dalam memotivasikan pekerja dengan berkesan.

Ini dapat dibantu dengan seminar dan latihan untuk kursus- kursus tertentu mengikut bidang tugas supaya inisiatif meningkatkan kualiti pekerja dari semasa ke semasa agar lebih produktif dan inovatif. PDB telah menubuhkan satu pusat latihan PERMATA yang terletak di Bangi. Latihan ini sedikit sebanyak telah membantu meningkatkan pembangunan karier dan kemahiran serta membentuk peribadi diri.

PDB juga percaya, kualiti bermula dengan pekerja yang mengutamakan peningkatan produktiviti kerja yang berterusan. Secara tidak langsung, ia dapat membantu syarikat meningkatkan kualiti perkhidmatan seiring dengan produk yang baik dan memuaskan hati pelanggan.