

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
SUMBER PETROLEUM CEMERLANG SDN BHD
SHAH ALAM SELANGOR

OLEH

HAELMIE FREDOLIN
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
SUMBER PETROLEUM CEMERLANG SDN. BHD
SHAH ALAM SELANGOR**

Oleh:
Haelmie Fredolin
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

1100039323

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
SUMBER PETROLEUM CEMERLANG SDN. BHD
SHAH ALAM SELANGOR**

Oleh:
Haelmie Fredolin
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

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya **Haelmie Fredolin** 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), Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM), tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan

- Haelmie -

Nama : **Haelmie Fredolin**

Tarikh : 20-11-2005

Disahkan oleh:



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

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

DEDIKASI

Sepanjang 3 bulan saya berada di Syarikat Sumber Petroleum Sdn Bhd di mana saya menjalani Latihan Industri bermula 21 Mac sehingga 12 Jun 2005, terdapat ramai pihak yang telah memberikan kerjasama, komitmen dan sokongan kepada saya. Kerjasama yang diberikan kepada saya tidak mungkin saya lupakan sampai bila-bila. Pegawai-pegawai dan kakitangan syarikat SPC sangatlah mesra dan sentiasa memberi kerjasama. Antara pegawai dan kakitangan telah banyak membantu adalah:

- 1) Encik Norman Kum (Pengarah Pengurusan SPC)
- 2) Encik Alfred Kum (Pengurus Teknikal)
- 3) Cik Josephine Lee (Pengurus Key Akaun)
- 4) Puan Michelle Wong (Pengurus Pentadbiran Dan Akaun)
- 5) Encik Peter Poh (Pengurus Jualan)
- 6) Cik Nur Khafizah Binti Hassan Rahmat (Special Project)
- 7) Encik Lee Wai Mun (Eksekutif Teknikal Jualan)
- 8) Cik Nora Binti Hj Mohd Ali (Pasukan Jualan Sokongan)
- 9) Cik Magdalene Ng (Pasukan Jualan Sokongan)
- 10) Encik Shamsul Bin Mohammad (Eksekutif Pembelian)
- 11) Puan Gan Day Yiang (Eksekutif Jualan)
- 12) Cik Tan Chian Lian (Eksekutif Pembelian)
- 13) Cik Sanggeetha A/P Kalidas (Pembantu Teknikal)
- 14) Encik Fadzil Bin Ahmad (Kerani Akaun)
- 15) Encik Vadi Vallu A/L Kuramasy (Pembantu Syarikat)

PENGHARGAAN

Salam sejahtera. Terlebih dahulu saya mengucapkan syukur kepada Allah kerana dengan izin dan limpah Kurnia-Nya saya berjaya menyiapkan laporan ini pada masa dan waktu yang telah ditetapkan. Pertama sekali saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua ibubapa saya yang telah banyak berjasa dan sentiasa memastikan saya mendapat yang terbaik dalam pendidikan. Segala jasa dan pengorbanan mereka tidak akan saya lupakan buat selama-lamanya.

Di kesempatan ini, saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada **Encik Norman Kum** selaku Pengarah Pengurusan dan **Cik Josephine Lee** selaku Pengurus Key Akaun, Syarikat Sumber Petroleum Cemerlang Sdn Bhd (SPC) yang juga merupakan penyelia Latihan Industri saya. Mereka telah banyak memberikan tunjuk ajar dan peluang untuk bertanya serta mempelajari sesuatu yang baru selama saya menjalani Latihan Industri bermula 21 Mac sehingga 10 Jun 2005. Selain itu, ucapan terima kasih juga kepada penyelia industri bahagian Pengurusan Sumber Manusia iaitu **Cik Michelle Wong** yang sangat prihatin dan mengambil berat kepada saya.

Ribuan terima kasih ini juga saya tujukan kepada **Cik Azlinzuraini** selaku penyelia KUSTEM kerana kesudian meluangkan masa untuk datang melawat saya di Sumber Petroleum Cemerlang Sdn Bhd, Selangor, untuk menyelia dan memberikan penilaian berdasarkan kepada laporan aktiviti harian dan beberapa maklumat tentang organisasi. Tidak dilupakan juga ucapan terima kasih ini saya ucapkan kepada semua kakitangan SPC, yang begitu peramah dan sentiasa memberikan sokongan serta semangat kepada saya selama menjalani Latihan Industri di syarikat ini. Akhir kata, saya memohon keampunan sekiranya selama saya menjalani Latihan Industri ini ada berlaku kesilapan sama ada saya sedar ataupun tidak. Sesungguhnya saya hanya mengharapkan yang terbaik tetapi segala penentuan adalah dari yang Maha Esa.

PRAKATA

Latihan Industri ini diadakan adalah bertujuan untuk mempraktikkan para pelajar tentang teori-teori yang telah dipelajari selama berada di dalam bilik kuliah seterusnya diaplikasikan dalam alam pekerjaan sebenar. Latihan Industri ini amat penting kepada para pelajar dalam mempelajari cara-cara dan kaedah-kaedah pengurusan dan pentadbiran sesebuah organisasi. Selain itu, pelajar juga dapat membuat persediaan sebelum menempuhi alam pekerjaan yang sebenar kelak.

Pelajar yang menjalani Latihan Industri ini diberi pendedahan dari semua aspek dan bahagian dalam sesebuah organisasi sama ada secara langsung dan tidak langsung. Dengan ini, pelajar akan dapat mengetahui serta mempelajari sistem-sistem dan kaedah-kaedah yang digunakan dalam menguruskan sesuatu urusan dan juga dalam penyelesaian masalah. Oleh itu, apabila seseorang pelajar itu memasuki alam pekerjaan nanti, tidaklah pelajar itu merasa kekok, sebaliknya telahpun bersedia dengan berpandukan kepada pengalaman yang telah ada iaitu diperolehi semasa menjalani Latihan Industri ini.

Latihan Industri ini telah banyak memberikan manfaat kepada para pelajar dengan menimba pengalaman yang berguna. Justeru, ianya bukanlah satu bebanan kepada para pelajar, tetapi adalah untuk membantu para pelajar itu sendiri dalam membiasakan diri mereka dengan alam dan suasana pekerjaan yang bakal mereka tempuhi kelak setelah bergraduat. Dengan itu, berdasarkan pengalaman yang telah diperolehi daripada Latihan Industri ini dapatlah sedikit sebanyak membantu pelajar apabila berada dalam alam pekerjaan sebenar.

ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
Dedikasi	ii
Penghargaan	iii
Prakata	iv
Ringkasan Eksekutif	v

BAB 1: LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1	Pengenalan	1
1.1.1	Falsafah perniagaan	2
1.1.2	Misi organisasi	3
1.1.3	Keupayaan syarikat serta sokongan teknikal	3
1.2	Maklumat organisasi	5
1.3	Organisasi	
1.3.1	Tanggungjawab dan kuasa	6
1.3.2	Sumber	6
1.3.3	Infrastruktur dan persekitaran kerja	7
1.3.4	Carta organisasi	7

1.4	Proses dan aktiviti perniagaan	12
1.4.1	Perancangan kualiti	13
1.4.2	Proses utama / teras	14
1.4.3	Proses pembaharuan berterusan	17
1.4.4	Proses sokongan	19
1.5	Kemahiran yang telah dipelajari	22
1.5.1	Objektif latihan industri	25
1.5.2	Kepentingan latihan latihan	26
1.5.3	Kekuatan (Strengths)	26

BAB 2: PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.1	Sistem sedia ada di bahagian penyelidikan pemasaran	29
2.1.1	Pengenalpastian masalah di dalam sistem	31
2.1.2	Punca masalah di dalam sistem	32
2.1.3	Cadangan penyelesaian	32
2.1.4	Implikasi terhadap cadangan penyelesaian	33
2.2	Sistem sedia ada di bahagian pengurusan sumber manusia	34
2.2.1	Objektif sistem pengambilan pekerja dan Penilaian prestasi	37
2.2.2	Pengenalpastian masalah di dalam sistem	37
2.2.3	Punca masalah di dalam sistem	38

2.2.4	Cadangan penyelesaian	38
2.2.5	Implikasi terhadap cadangan penyelesaian	40
2.3	Sistem sedia ada di bahagian mengurus maklum balas pelanggan	40
2.3.1	Objektif sistem mengurus maklum balas pelanggan	43
2.3.2	Pengenalpastian masalah di dalam sistem	43
2.3.3	Punca masalah di dalam sistem	44
2.3.4	Cadangan penyelesaian	44
2.3.5	Implikasi terhadap cadangan penyelesaian	46
2.4	Analisis masalah dan perbincangan keseluruhan penemuan	46
	PENUTUP	48
	RUJUKAN	50
	LAMPIRAN	51

SENARAI RAJAH**MUKA SURAT**

Rajah 1:	Carta organisasi bagi syarikat SPC	8
Rajah 2:	Carta organisasi bagi gudang di Kota Kemuning Shah Alam	9
Rajah 3:	Carta organisasi Bahagian Pengurusan	10
Rajah 4:	Carta organisasi Bahagian Teknikal	11
Rajah 5:	Proses dan aktiviti perniagaan di SPC	12
Rajah 6:	Proses Penyelidikan Pemasaran di SPC	30
Rajah 7:	Aliran proses pengambilan pekerja dan penilaian	36
Rajah 8:	Prosedur Mengurus Maklum Balas Pelanggan	42

RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan Latihan Industri ini disediakan dengan matlamat untuk menerangkan apa yang telah dipelajari dan dipraktikkan setelah mempelajari teori-teori di dalam bilik kuliah seterusnya diaplikasikan di dalam organisasi yang sebenar. Selain itu juga, ianya bermatlamat untuk mempelajari sistem-sistem yang sedia ada dan yang digunakan dalam sesebuah organisasi, mengkaji permasalahan-permasalahan yang berlaku di tapak Latihan Industri. Oleh itu, pelajar seterusnya memperoleh pengalaman sebelum menjejaki ke alam pekerjaan sebenar setelah pelajar menamatkan pengajian.

Di dalam laporan ini, terdapat perkara penting yang telah pelatih temui semasa menjalani Latihan industri di Sumber Petroleum Cemerlang Sdn Bhd, Selangor. Iaitu pelatih dapat mengetahui tentang latar belakang organisasi termasuklah falsafah perniagaan dan misi organisasi. Di samping itu, pelatih turut mengetahui proses utama dan aktiviti organisasi serta maklumat-maklumat yang berkaitan dengan organisasi tersebut. Selain itu pendekatan yang digunakan untuk memajukan dan menaikkan prestasi organisasi serta kemahiran yang telah dipelajari oleh pelatih telah memberikan implikasi yang berguna.

Justeru itu, sepanjang menjalani Latihan Industri di SPC, pelatih telah mengenalpasti beberapa masalah dalam sistem sedia ada iaitu di dalam beberapa bahagian pentadbiran organisasi seperti di Bahagian Penyelidikan Pemasaran, Bahagian Maklum Balas Pelanggan dan Bahagian Pengurusan Sumber Manusia. Masalah yang dikesan oleh pelatih sedikit sebanyak telah menjejaskan kelicinan pengurusan organisasi tersebut.

Masalah pertama yang dikenalpasti oleh pelatih dalam sistem Penyelidikan Pemasaran adalah kaedah penyelidikan semasa menghubungi pelanggan tidak cukup untuk mengumpul dan memperoleh maklumat yang diperlukan. Cadangan penyelesaian bagi mengatasi masalah tersebut adalah menambah dua lagi kaedah penyelidikan iaitu mewujudkan laman web mengenai soalan kaji selidik secara online dan temuduga perseorangan dengan cara pergi ke syarikat yang dikenalpasti untuk menyerahkan soalan kaji selidik.

Di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, masalah yang telah dikenalpasti ialah kesilapan memilih calon pekerja yang benar-benar berkelayakan. Pelatih telah mencadangkan penyelesaian iaitu memberikan calon menjawab soalan-soalan yang berbentuk psikologi dan juga pihak pengurusan sumber manusia perlu melihat secara terperinci mengenai kelayakan dan kecekapan pekerja baru. Selain itu, temuduga yang berkesan juga dapat membantu mengatasi masalah ini.

Masalah seterusnya ialah berlaku di Bahagian Mengurus Maklum Balas Pelanggan iaitu berkenaan dengan pelanggan yang tidak puas hati dan membuat aduan terhadap organisasi ini. Masalah yang dikenalpasti adalah penerimaan surat aduan dari pelanggan merupakan satu proses yang lambat. Pelatih telah mencadangkan dua kaedah untuk mengatasi masalah ini. Kaedah pertama adalah mengadakan majlis perjumpaan dengan pelanggan untuk mendengar ketidakpuashatian dari mulut pelanggan sendiri terhadap pengurusan syarikat. Kaedah yang kedua ialah pihak syarikat boleh menghantar wakil untuk pergi ke lokasi pelanggan supaya memberi penerangan terhadap aduan yang di buat.

Penemuan beberapa masalah yang berlaku dalam organisasi ini dan cadangan penyelesaian yang telah dicadangkan, diharapkan menjadi panduan kepada pihak organisasi bagi meningkatkan lagi pencapaiannya. Akhir kata, penerangan secara terperinci dalam laporan ini diharapkan akan menjadi panduan kepada individu-individu yang terlibat kelak.