LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
SJA TRADE & SERVICES SDN. BHD.

@

ONE DATABASE SDN. BHD.
CAWANGAN KUALA TERENGGANU

AINA MARDHIAH BINTI ARIFFIN

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)

1100044976

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia ★ Perpustakaan

LI 2 FPE 4 2005

1100044976
Laporan akhir latihan industri di SJA Trade & Services Sdn. Bhd. @ One Database Sdn. Bhd.(Trg) / Aina Mardhiah Ariffin.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100044976

Lihat sebelah

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI SJA TRADE & SERVICES SDN. BHD. @ ONE DATABASE SDN. BHD. CAWANGAN KUALA TERENGGANU

Oleh :

AINA MARDHIAH BINTI ARIFFIN
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

1100044976

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya Aina Mardhiah binti Ariffin no. matrik UK8292 mengaku bahawa Laporan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandanagn 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 **: Aina Mardhiah binti Ariffin**

Tarikh **: 10 November 2005**

Di sahkan Oleh:

....

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

PENGHARGAAN

Di atas rahmat yang dikurniakan oleh yang Maha Esa dapat juga saya menyiapkan laporan yang diberikan di mana ia merupakan pelengkap kepada kesempurnaan subjek PGN 4799 ini. Jutaan teima kasih diucapkan atas segala tunjuk ajar yang diberikan oleh semua pihak dalam usaha menyiapkan laporan ini.

Di atas segala tunjuk ajar yang di berikan oleh pensyarah yang cukup dihormati iaitu Puan Marhana amat dihargai kerana kerana beliau dapat juga saya menimba ilmu dan mendapat tunjuk ajar daripadanya.

Selain itu penyelia industri iaitu Encik Azrul Hairi juga banyak membantu dalam menulis laporan ini. Beliau memberi sumber maklumat yang terdapat di syarikat dan banyak menimba pengalaman hasil dari kerja yang diberikan.

Di atas semua tunjuk ajar yang diberikan oleh semua pihak dapat saya menyediakan laporan ini walaupun pelbagai masalah yang menganggu ketika proses menyiapkan laporan ini. Dengan itu diharapkan agar subjek ini dapat memberikan kesan positif untuk semua generasi pelajar yang mengambil subjek ini dan dapat menimba pengalaman kerja yang amat berguna bagi semua pelajar.

Selayang pandang.....

Bersyukur ke hadrat Ilahi atas segala rahmat yang diberikan ke atas hamba Nya kerana dapat saya menyiapkan laporan ini dengan jayanya. Jutaan terima kasih juga kepada ibu bapa tersayang dan semua pihak yang telah membantu dalam usaha menyiapkan laporan ini, begitu juga dengan tunjuk ajar dari pensyarah yang mengelolakan subjek ini.

Begitu juga dengan penyelia industri yang tidak putus-putus memberi sumber maklumat yang terdapat di syarikat. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua yang membantu.

Sekian, wassalam...

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

SENARAI JADUAL

Mukasurat

Jadual 1 Carta Organisasi 17

SENARAI GAMBARAJAH

		Mukasurat
BAB 1		
Gambarajah 1	SJA Trade & Services Di Kuala Lumpur (Ibu Pejabat)	2
Gambarajah 1.2	SJA Trade & Services Sdn Bhd Cawangan Kuala Terengganu	6
Gambarajah 1.3	Logo SJA Trade & Services Sdn Bhd	7
Gambarajah 1.4	Produk Yang Dijual Di Syarikat.	8
Gambarajah 1.5	Carta Pai Bagi Tumpuan Pasaran	10
Gambarajah 1.6	Jabatan Akaun.	19
Gambarajah 1.7	Jabatan Teknikal Dan Pembaikpulihan.	21
Bab 2		
Gambarajah 2.1	Carta Alir Bagi Sistem Pengurusan Jualan Dengan Pelanggan Dari Agensi Kerajaan.	27
Gambarajah 2.2	Carta Alir Bagi Sistem Penerimaan Alatan ICT Untuk DiBaiki	33
Gambarajah 2.3	Carta Alir Bagi Sistem Sistem Inventori	40

SENARAI ISI KANDUNGAN

Mukasurat

Pengesahan Keaslian Laporan

Penghargaan

Selayang Pandang

Senarai Jadual

Senarai gambarajah

BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI SYARIKAT

1.1	Sejarah Ringkas Syarikat	1
1.1.1	SJA Trade & Services Sdn Bhd Cawangan Kuala Terengganu	3
1.1.2	Logo Organisasi	7
1.1.3	Produk Yang Dikeluarkan oleh Syarikat	8
1.1.4	Visi Syarikat	9
1.1.5	Tumpuan Pasaran	10
1.1.6	Pendekatan Memajukan Syarikat	13
1.2	Maklumat Syarikat di ibu pejabat	15
	Maklumat Syarikat di Cawangan Kuala Terengganu	16

1.3	Carta Organisasi Cawangan	17
1.4	Aktiviti Organisasi	18
1.5	Kemahiran Yang Perlu diPelajari	23
BAB 2	**SISTEM YANG ADA, MENGENALPASTI MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN MASALAH**	
	Pengenalpastian masalah dan jabatan di syarikat.	25
2.1	Sistem Pengurusan Jualan dengan Pelanggan dari agensi kerajaan	27
	Penerangan Mengenai Sistem	28
2.1.1	Pengenalpastian Masalah	29
2.1.2	Cadangan Kepada Penyelesaian Masalah	31
2.2	Sistem Penerimaan Alatan ICT untuk Dibaiki	33
	Penerangan mengenai Sistem	34
2.2.1	Pengenalpastian Masalah	36
2.2.2	Cadangan Kepada Penyelesaian Masalah	38
2.3	Sistem Inventori	40
	Penerangan kepada Sistem	41

2.3.1 Pengenalpastian Masalah 43
2.3.2 Cadangan Kepada Penyelesaian Masalah 45

BAB 3 PENUTUP

3.1 Kesimpulan 47

RUJUKAN 51
LAMPIRAN 52

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelajar dari program Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran Fakulti Pengurusan dan Ekonomi adalah menjadi kemestian untuk mengambil subjek PGN 4799 ini sebagai pelengkap kepada syarat untuk mendapat gred yang terbaik dalam program ini. Ia bergantung kepada setiap pelatih untuk memilih tempat untuk melaksanakan latihan industri bagi subjek ini. Pelatih telah menjalani latihan praktikal di SJA Trade & Services Sdn. Bhd di Kuala Terengganu selama 12 minggu atau tiga bulan. SJA Trade merupakan sebuah organisasi yang mengendalikan aktiviti menjual barang ICT, alatulis, kertas dan lain-lain. Ia juga merupakan orang tengah apabila pelanggan yang meminta alatan yang tiada di syarikat dan ia perlu ditempah. Syarikat ini menawarkan pelbagai perkhidmatan seperti tempahan kad kahwin, pengurusan lesen memandu, pembaikpulihan alatan ICT, pendaftaran streaymix dan lain-lain. Syarikat ini juga membuat aktiviti jualan di mana mereka akan mempromosikan produk di seluruh syarikat yang ada untuk memperkenalkan produk serta syarikat. Selain itu syarikat turut terlibat dalam pembinaan iaitu kontrak dengan IPTA dan kerajaan. Setelah tiga bulan di syarikat ini, pelatih diberi pendedahan terhadap keseluruhan aktiviti syarikat di mana pelatih diberi tugasan sendiri untuk melihat sejauh mana kebolehan menyelesaikan kerja.

Sepanjang menjalani latihan industri di syarikat ini, pelatih juga diberikan pelbagai kaedah serta petua untuk mendekati pelanggan dan berhubung dengan golongan atasan ketika menjalankan aktiviti perniagaan. Pelatih telah mengenalpasti sistem sedia ada yang terdapat di syarikat dan telah mengemukakan beberapa cadangan untuk syarikat gunakan sebagai penyelesaian masalah. Antara sistem yang terlibat adalah sistem jualan barang dengan agensi kerajaan, sistem penerimaan barang untuk dibaikpulih dan sistem inventori. Ke semua sistem yang diperolehi mempunyai masalah. Pelatih mengenalpasti masalah yang timbul di dalam syarikat dan telah memberikan beberapa cadangan sebagai panduan syarikat untuk mengurangkan masalah yang timbul di dalam sistem yang ada.