LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI PASARAYA BESAR GIANT SKUDAI JOHOR BAHRU

OLEH:
NUR SHATILA OSMAN
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

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

2006

0/3417

1100045582

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
Perpustakaan

LI 44 FPE 2 2006

1100045582
Laporan akhir latihan industri di Pasaraya Besar Giant Skudai,
Johor Bahru / Nur Shatila Osman.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100045582

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI PASARAYA BESAR GIANT SKUDAI JOHOR BAHRU

Oleh:
NUR SHATILA OSMAN
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

2006

1100045582

Pengesahan Keaslian laporan

Dengan ini saya **Nur Shatila Osman** 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 : Nur Shatila Osman

Tarikh : 26 Oktober 2006

Disahkan oleh :

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

SELAYANG PANDANG......................

Segala Puji-pujian bagi Allah s.w.r pencipta Alam Semesta, selawat serta salam buat junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w, kaum keluarga dan sahabat baginda............

Jutaan terima kasih kepada ayahanda dan bonda tersayang kerana dengan doa dan sokongan kalian, laporan ini dapat disiapkan dengan jayanya.....................

Untuk teman-teman seperjuangan, terima kasih di atas dorongan dan tunjuk ajar yang telah diberikan...........

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

Sekian terima kasih
wassalam

PENGHARGAAN

Bersyukur saya ke hadrat Ilahi dengan limpah kurnianya, akhirnya saya berjaya menyiapkan dan melengkapkan laporan latihan industri pada tempoh yang sepatutnya. Saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih di atas bantuan dan sokongan daripada semua pihak yang telah memberi kerjasama dalam menjayakan laporan ini. Ucapan setinggi-tinggi penghargaan ingin ditujukan khas untuk pensyarah saya selaku penyelia latihan industri saya, Dr. Shalladdin Muda dari Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia yang telah banyak memberi tunjuk ajar dalam menyiapkan laporan ini. Terima kasih sekali lagi kerana sentiasa bersedia untuk membantu apabila diperlukan.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Wong Nee Lin dan Puan Shafinaz Ismail selaku penyelia industri saya kerana sudi memberi tunjuk ajar dan kerjasama sepanjang saya menjalani latihan praktikal di Pasaraya Giant. Tidak lupa juga kepada En. Lim See Ting, Pengurus Stor Giant Skudai yang mana telah memberi bimbingan dan sedikit sebanyak latihan tentang pengurusan Giant.

Terima kasih juga kepada semua pekerja-pekerja Giant Skudai yang banyak memberi maklumat serta komitmen dalam merealisasikan ilmu yang saya pelajari semasa menjalani latihan paraktikal selama 12 minggu. Semoga ia memberi banyak manfaat kepada semua pihak yang terlibat.

SENARAI ISI KANDUNGAN

Mukasurat

Senarai Jadual i

Senarai Rajah ii

Ringkasan Eksekutif iii

BAB 1 LATARBELAKANG ORGANISASI

1.1 Sejarah Ringkas Organisasi 1

1.1.1 Logo 5

1.1.2 Matlamat Organisasi 5

1.1.3 Pasaraya Besar Giant Skudai Johor Bahru 5

1.1.4 Misi Organisasi 8

1.1.5 Piagam Pelanggan Pasaraya Besar Giant Skudai 8

1.1.6 Tumpuan Pasaran 8

1.2 Maklumat Organisasi 11

1.3 Carta Organisasi 12

1.3.1 Unit / Jabatan 13

1.3.2 Tugas dan tanggungjawab Setiap Unit / Jabatan 13

1.4 Aktiviti Organisasi 16

1.4.1 Pendekatan untuk memajukan organisasi 17

1.4.2 Analisis Swot 20

1.5 Kemahiran yang ingin dipelajari 25

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

2.1 Sistem Perolehan Barang 29

2.1.1 Sistem Sedia Ada 29

2.1.2 Mengenalpasti Masalah 32

2.1.3 Cadangan Penyelesaian 34

2.1.4 Perlaksanaan dan Implikasi Cadangan 36

2.2 Sistem Perkhidmatan Pelanggan 38

2.2.1 Sistem Sedia Ada 38

2.2.2 Mengenalpasti Masalah 39

2.2.3 Cadangan Penyelesaian 40

2.2.4 Perlaksanaan dan Implikasi Cadangan 43

2.3 Sistem Penstoran 45

2.3.1 Sistem Sedia Ada 45

2.3.2 Mengenalpasti Masalah 46

2.3.3 Cadangan Penyelesaian 47

2.3.4 Perlaksanaan dan Implikasi Cadangan 48

BAB 3 **PENUTUP**

3.1 Kesimpulan 51

LAMPIRAN

APPENDIX

SENARAI JADUAL

Mukasurat

Jadual 1	Kemahiran yang ingin dipelajari	27
Jadual 2	Kaedah Mengendalikan Sesuatu Kes	35

SENARAI RAJAH

		Mukasurat
Gambarajah 1	Logo Pasaraya Besar Giant Skudai	5
Gambarajah 2	Lokasi Pasaraya Besar Giant Skudai	7
Gambarajah 3	Contoh Leaflet	10
Gambarajah 4	Carta Organisasi	12
Gambarajah 5	Aktiviti Mingguan Giant	19
Gambarajah 6	Carta Alir Sistem Perolehan Barang	37
Gambarajah 7	Carta Alir Sistem Perkhidmatan Yang Berkesan	42
Gambarajah 8	Carta Alir Sistem Perkhidmatan Pelanggan	44
Gambarajah 9	Carta Alir Sistem Penstoran	50

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar di bawah program Sarjana Muda pengurusan (Pemasaran), Fakulti pengurusan dan Ekonomi telah diwajibkan menjalani latihan industri selama tiga bulan dan pelatih telah memilih organisasi Pasaraya Besar Giant Skudai sebagai tempat untuk menjalani latihan industri tersebut.
Pasaraya Besar Giant Skudai merupakan sebuah organisasi yang pada dasarnya diwujudkan sebagai agensi bukan kerajaan untuk memberi output perkhidmatan kepada pelanggan. Ia juga merupakan organisasi yang berkonsepkan sebuah perniagaan peruncitan yang utama di Malaysia. Pasaraya Besar Giant Skudai telah menunjukkan kejayaannya dalam menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan-pelanggannya. Oleh yang demikian, selama tiga bulan menjalani latihan industri di organisasi terbabit, pelatih telah diberi tunjuk ajar bagaimana untuk menjadi seorang pekerja dalam melaksanakan tugas yang telah dipertanggungjawabkan dengan penuh dedikasi.

Sepanjang menjalani latihan industri ini, pelatih juga didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya tugas yang diberikan dapat dilakukan dengan cekap dan berkesan. Salah satu pendekatan yang sering dilakukan adalah pelatih akan diberi taklimat mengenai tugas dan tanggungjawab bagi setiap unit. Pelatih diberi kepercayaan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberi. Daripada tugas yang dijalankan, pelatih telah mendapat pelbagai maklumat dan pandangan yang berkaitan sama ada daripada pekerja-pekerja Giant mahupun pelanggannya. Semasa menjalani latihan industri, pelatih telah melihat beberapa sistem sedia ada yang terdapat dalam organisasi. Antara sistem yang terlibat adalah sistem perolehan barang, sistem perkhidmatan pelanggan serta sistem penstoran. Pelatih telah mengenalpasti beberapa kekurangan yang kadang-kadang timbul di dalam organisasi yang mana berkaitan dengan penggunaan sistem sedia ada yang telah diguna pakai oleh pihak pengurusan. Pelatih juga telah memberikan beberapa cadangan penyelesaian yang mana mungkin ia dapat digunakan bagi menyelesaikan masalah yang timbul. Pelatih juga mencadangkan bagaimana untuk meningkatkan lagi corak sistem pengurusan di dalam organisasi supaya pengurusan berjalan dengan lebih lancar bagi mewujudkan sebuah pasaraya peruncitan yang memberikan output perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan-pelanggannya.