

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI  
DI PASDEC CORPORATION SDN. BHD. KUANTAN,  
PAHANG DARUL MAKMUR

MOHD. HELMEE FIRDAUS BIN SALEHUDIN  
SARIANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI/ DISERAHKAN KEPADA  
JABATAN PENGURUSAN PEMASARAN  
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)

2007



LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
PASDEC CORPORATION SDN. BHD., KUANTAN,  
PAHANG DARUL MAKMUR

OLEH

**MOHD. HELMEE FIRDAUS BIN SALEHUDIN**

SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN  
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU  
(UMT)

2007

1100063805

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **MOHD. HELMEE FIRDAUS BIN SALEHUDIN, (UK11317)**, mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4992 ini adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya sendiri berasaskan pengalaman dan pengetahuan yang dipelajari semasa menjalani Latihan Industri. Dimaklumkan bahawa pihak Fakulti Pengurusan dan Ekonomi tidak terikat dengan segala isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,



Nama : Mohd. Helmee Firdaus Bin Salehudin

Tarikh : 13 NOVEMBER 2007

  
Disahkan oleh **ZUHA ROSUFILA ABU HASAN**  
Penyelaras Program  
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)  
Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran  
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
Universiti Malaysia Terengganu.

Cik Zuha Rosufila Binti Abu Hasan

Penyelia Universiti Malaysia Terengganu (UMT)

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

Universiti Malaysia Terengganu (UMT)

## PENGHARGAAN

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera,

Alhamdulillah, saya panjatkan segala kesyukuran ke hadrat Ilahi kerana dengan izinNya saya dapat menyiapkan laporan Latihan Industri. Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada pihak Universiti Malaysia Terengganu (UMT) kerana memberikan saya peluang untuk membuat dan mengikuti Latihan Industri di Pasdec Corporation Sdn. Bhd. (PASDEC). Di samping itu, saya juga tidak ketinggalan ingin ucapkan terima kasih kepada penyelia Latihan Industri dari Universiti Malaysia Terengganu (UMT) iaitu Cik Zuha Rosufila binti Abu Hasan yang telah banyak mendorong saya menjalankan Latihan Industri sepanjang dua belas minggu di PASDEC dan di samping itu juga beliau telah banyak membantu saya dalam menyiapkan laporan Latihan Industri ini.

Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak PASDEC terutama Encik Abdul Razak bin Baba selaku penyelia saya kerana bermurah hati menerima saya untuk menjalankan Latihan Industri di organisasi tersebut. Di sini juga saya ingin mengucapkan ribuan penghargaan kepada seluruh warga PASDEC terutama sekali pekerja dan pegawai Bahagian Jualan Dan Pemasaran kerana telah banyak membantu dan memberi tunjuk ajar untuk membuat sesuatu kerja yang telah diberikan tanpa mengenal jemu untuk manfaat bersama.

Saya ingin ucapkan jutaan terima kasih kepada kedua-dua ibu bapa serta ahli keluarga saya yang telah banyak menyumbangkan kudrat untuk melihat kejayaan saya dengan memberi galakan, semangat dan sokongan moral serta bantuan kewangan sepanjang saya menjalani Latihan Industri.

Tidak ketinggalan, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada seluruh masyarakat yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam memberikan maklumat dalam penulisan ini. Jasa semua pihak amat saya hargai.

## ISI KANDUNGAN

Penghargaan	ii
Senarai Gambarajah	vi
Senarai Jadual	vii
Ringkasan Eksekutif	viii

### **BAB 1 : LATAR BELAKANG ORGANISASI**

1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Struktur Organisasi Ahli- ahli Lembaga Pengarah Pasdec Holdings Berhad	3
1.1.2 Pasdec Corporation Sdn. Bhd.	8
1.1.3 Matlamat, Visi, dan Objektif Korporat	12
1.2 Pelan Lokasi Pasdec Corporation Sdn. Bhd.	14
1.3 Profil Pasdec Corporation Sdn. Bhd.	16
1.4 Sistem Pengurusan Kualiti	17
1.4.1 Persijilan ISO9002	18
1.4.2 Tanggungjawab Pengurusan	19
1.4.3 Pendekatan Dalam Memajukan Syarikat	20
1.5 Struktur Organisasi	22
1.5.1 Struktur Organisasi Pasdec Corporation Sdn. Bhd.	22
1.5.2 Struktur Organisasi Bahagian Jualan Dan Pemasaran	24
1.6 Aktiviti Organisasi	27
1.7 Analisis SWOT	29
1.7.1 Kekuatan	29

1.7.2 Kelemahan	31
1.7.3 Peluang	31
1.7.4 Ancaman	32
1.8 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	33

## **BAB 2: PENGENALPASTIAN SISTEM, MASALAH, CADANGAN**

### **PENYELESAIAN DAN IMPLIKASI**

2.1 Sistem Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan	40
2.1.1 Masalah Sistem Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan	44
2.1.2 Cadangan Penyelesaian Masalah dan Implikasi	50
2.2 Sistem Analisa Data	55
2.2.1 Masalah Sistem Analisa Data	59
2.2.2 Cadangan Penyelesaian Masalah dan Implikasi	62
2.3 Sistem Aduan Pelanggan	70
2.3.1 Masalah Sistem Aduan Pelanggan	77
2.3.2 Cadangan Penyelesaian Masalah dan Implikasi	79

## **BAB 3 : PENUTUP**

3.1 Rumusan Dan Cadangan Keseluruhan	86
3.2 Cadangan Latihan Industri	90

## **RUJUKAN**

## **LAMPIRAN**



## SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.1 : Pasdec Holdings Berhad	1
Gambarajah 1.2 : Struktur Korporat Pasdec Holdings Berhad	3
Gambarajah 1.3 : Ahli- ahli Lembaga Pengarah Pasdec Holdings Berhad	4
Gambarajah 1.4 : Pasdec Corporation Sdn. Bhd.	8
Gambarajah 1.5 : Struktur Korporat Pasdec Corporation Sdn. Bhd.	9
Gambarajah 1.6 : Pelan Lokasi Pasdec Corporation Sdn. Bhd.	14
Gambarajah 1.7 : Struktur Organisasi Pasdec Corporation Sdn. Bhd.	23
Gambarajah 1.8 : Struktur Organisasi Bahagian Jualan Dan Pemasaran	24
Gambarajah 2.1 : Carta Aliran Proses Sistem Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan	43
Gambarajah 2.2 : Carta Aliran Proses Sistem Analisa Data	58
Gambarajah 2.3 : Sistem Sokongan Pengurusan	65
Gambarajah 2.4 : Carta Aliran Proses Sistem Aduan Pelanggan	75
Gambarajah 2.5 : Model Proses Pengurusan Kualiti	82
Gambarajah 2.6 : Model 'tulang ikan' ISHIKAWA	84
Gambarajah 2.7 : Carta PARRETO	85

## SENARAI JADUAL

Jadual 1.1 : Keterangan Logo Pasdec Corporation Sdn. Bhd.	11
Jadual 1.2 : Tugas dan Skop Kerja	34
Jadual 1.3 : Aspek dan Kriteria Yang Dipelajari	36
Jadual 2.1 : No. Prosedur Sistem Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan	40
Jadual 2.2 : Fasa Edaran Kaji Selidik Dijalankan	41
Jadual 2.3 : No. Prosedur Sistem Analisa Data	55
Jadual 2.4 : Rekod Jangka Masa Proses Analisa Data	57
Jadual 2.5 : No. Prosedur Sistem Aduan Pelanggan	70
Jadual 2.6 : Rekod Jangka Masa Proses Aduan Pelanggan	74

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan Industri (PGN 4992) adalah sebahagian daripada silibus dan merupakan satu syarat bagi pelajar Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran ) untuk menjalani latihan industri dalam proses untuk bergelar graduan. Latihan Industri adalah sesuai untuk pelatih sebelum bergraduasi kerana pelatih dapat menimba ilmu dan pengalaman yang tidak diperolehi di bilik kuliah. Latihan Industri juga dapat memberi pendedahan kepada pelatih terhadap suasana kerja yang sebenar. Di samping itu pelatih dapat mempraktikkan dan mengaplikasikan teori yang dipelajari di dalam bilik kuliah semasa menjalani latihan. Latihan Industri juga memberi peluang kepada pelatih untuk memperbaiki skil *interpersonal* dan mengumpul pengalaman untuk digunakan di masa akan datang. Sepanjang 12 minggu menjalani Latihan Industri, pelatih telah ditempatkan di sebuah syarikat pemaju perumahan dan pembangunan hartanah yang beroperasi di Kuantan, Pahang. Melalui latihan yang diberi oleh pihak syarikat, pelatih telah menemui beberapa sistem yang perlu diberi perhatian dan tindakan. Setelah mengenalpasti beberapa sistem yang terdapat dalam syarikat, pelatih membuat keputusan untuk menekankan kepada tiga sistem iaitu Sistem Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan, Sistem Analisa Data dan Sistem Aduan Pelanggan. Pelatih telah banyak memperoleh ilmu dan pengalaman ketika diberi peluang untuk membantu melaksanakan sistem tersebut. Pelatih telah mengenal pasti permasalahan yang terdapat pada setiap sistem tersebut. Selain itu pelatih juga menyertakan punca dan kesan dari permasalahan tersebut terhadap syarikat. Pelatih telah mencadangkan beberapa langkah untuk penyelesaian masalah yang terdapat dalam sistem dan seterusnya membincangkan implikasi dari cadangan tadi. Harapan pelatih agar apa yang pelatih ingin sampaikan sedikit sebanyak dapat memberi manfaat kepada syarikat khususnya.