

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
NOOR ARFA BATEK SDN. BHD.  
CHENDERING TERENGGANU

DISEDIAKAN OLEH

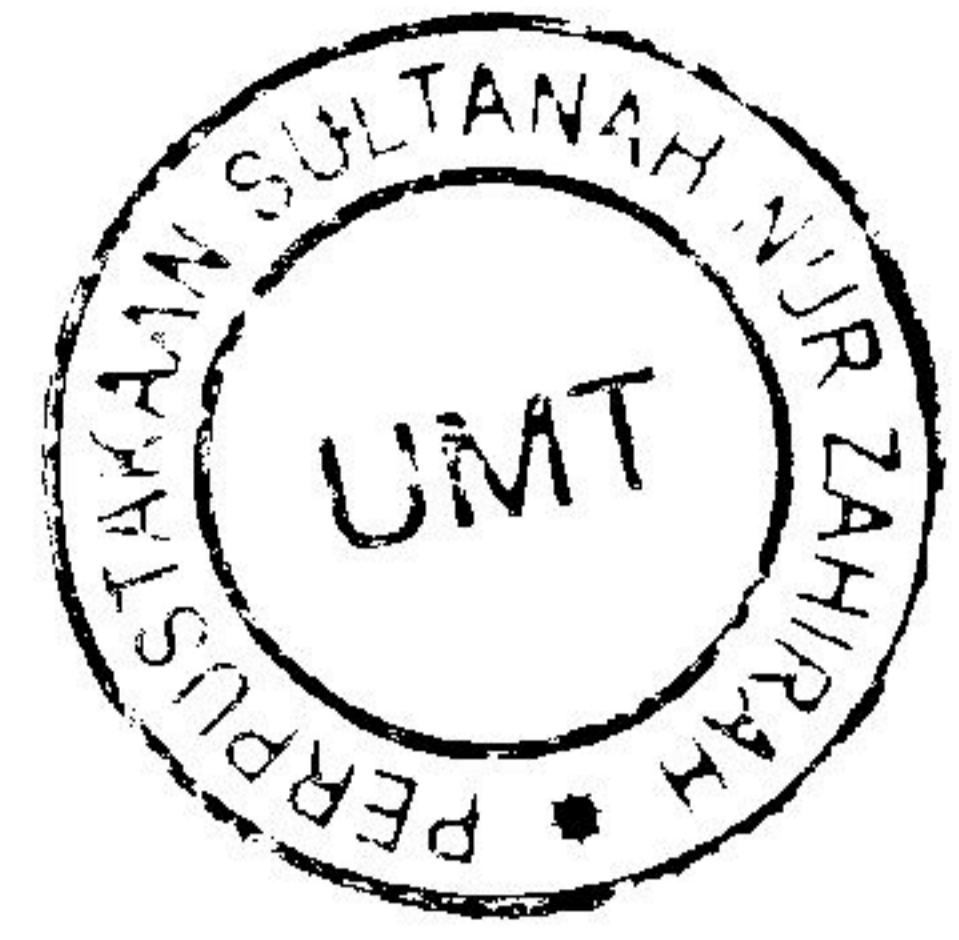
EDUARD JAMPANG BAJING  
SARJANA MUDA PENGURUSAN  
(PERNIAGAAN DISTRIBUTIF)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

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

2002

1100067865



ark  
LI 2 FPE 3 2002



1100067865  
Laporan akhir latihan industri di Noor Arfa Batek Sdn. Bhd.  
Chendering Terengganu / Eduard Jampang Bajing.

PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)  
21030 KUALA TERENGGANU

1100067865		

Lihat sebelah

HAK MILIK  
PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

*Khas buat tatapan,*

*..... Kakitangan dan individu di Noor Arfa Batek Sdn. Bhd.*

*.....Pensyarah dan penyelia*

*... .. Keluarga tercinta*

*... .. Rakan-rakan seperjuangan*

*... .. Individu berkaitan.*

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
NOOR ARFA BATEK SDN BHD  
CHENDERING, TERENGGANU**

Disediakan oleh:

**EDUARD JAMPANG BAJING**

Sarjana Muda Pengurusan

( Perniagaan Distributif )

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada:

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran

**Fakulti Pengurusan dan Ekonomi**

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia

(KUSTEM)

2002

1100067885

## PENGHARGAAN

Bersyukur kepada Tuhan kerana dengan berkat dan rahmatNya saya telah berjaya menjalani Latihan Industri ini. Setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih saya ucapkan kepada pihak syarikat Noor Arfa Batek Sdn. Bhd. kerana sudi menerima saya menjalani Latihan Industri sepanjang tempoh lebih kurang tiga bulan di syarikat tersebut. Ucapan ribuan terima kasih ini saya tujukan buat Pengerusi Eksekutif, En. Wan Mohd. Ariffin Bin Wan Long dan Pengarah Eksekutif iaitu Pn. Noor Hijerah Binti Hanafiah.

Tidak lupa juga ucapan ribuan terima kasih saya tujukan kepada Pengurus Besar iaitu Wan Haniza Wan Long, Pegawai Eksekutif di Jabatan Pemasaran iaitu En. Hasbollah Amin Hanafiah, Cik Junieyana Anita Ahmad dan Cik Roshaliza Aini Abu Bakar serta semua kakitangan dan pekerja di setiap bahagian di Noor Arfa Batek Sdn. Bhd. Terima kasih diatas bantuan dan sokongan anda semua.

Ucapan terima kasih ini juga saya tujukan buat Penyelia KUSTEM iaitu Cik Azlinzuraini Ahmad, Penyelia Industri iaitu En. Shaharuddin Ismail, para pensyarah yang terlibat didalam memberi taklimat dan bimbingan, pihak Urusetia Latihan Industri dan kakitangan KUSTEM yang terlibat. Tidak lupa juga kepada rakan-rakan yang telah banyak membantu di dalam menjayakan Latihan Industri ini terutama yang bersama saya ditempatkan di Noor Arfa Batek Sdn. Bhd. iaitu Jullian Lejau, Mohd. Zakee, Mohd. Afzan, Azzalina dan Norul Ferdaus.

Tidak lupa juga kepada keluarga tercinta yang berada di TR. William Tinggang, Batu Niah, Miri, Sarawak (En. Bajing Apang, Pn. Yun Ansam, Alice Entuyan, Petrus, Friendselly) kerana sudi memahami tugas saya sebagai pelajar dan memberi nasihat-nasihat yang berguna disamping bantuan kewangan yang telah diberikan sepanjang saya menjalani Latihan Industri ini. Akhir kata dari saya laporan ini adalah untuk tatapan anda semua sebagai tanda penghargaan dan terima kasih di atas segala sokongan serta bantuan yang telah diberikan kepada saya sepanjang menjalani Latihan Industri ini. Mohon maaf seandainya ada salah silap dari saya kepada anda semua. Sekian, terima kasih.

## **PRAKATA**

Melihat kepada falsafah Latihan Industri, ia merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam program pengajian di Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM. Melalui Latihan Industri, pelajar akan ditempatkan di agensi awam atau swasta dimana pelajar berpeluang untuk belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung dalam suatu bidang pekerjaan. Pada masa yang sama, pelajar juga berpeluang mempelajari aspek pentadbiran dan pengurusan organisasi sesebuah agensi itu.

Objektif Latihan Industri ialah semasa menjalani latihan industri pelajar-pelajar akan mendapat pengalaman dan kemahiran asas professional pekerjaan yang berkaitan dengan program masing-masing. Selain itu, pelajar dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari dalam kuliah dengan realiti alam pekerjaan. Ia juga diharapkan dapat menjalin dan mengekalkan hubungan dengan alam professional dalam bidang masing-masing selain dari memahami nilai etika professional masing-masing. Pelajar juga berpeluang menunjukkan kebolehan dalam pekerjaan dan seterusnya mendapat peluang pekerjaan apabila bergraduasi nanti.

Saya telah diwajibkan oleh pihak universiti di bawah arahan Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) untuk menjalani Latihan Industri selama 12 minggu di organisasi yang telah dipilih. Tujuan khusus Latihan Industri ini dijalankan ialah sebagai prasyarat untuk lulus bergraduasi bagi Sarjana Muda Pengurusan – Perniagaan Distributif selain dari aspek-aspek yang terkandung dalam objektif Latihan Industri seperti yang telah

dinyatakan di perenggan terdahulu. PGN 4799 Latihan Industri dengan 6 kredit turut dikira di dalam keputusan semester ke-lima pelajar dan ia wajib lulus. Latihan Industri ini telah dijalankan pada cuti semester ke-empat dalam tempoh 12 minggu.

Dalam menjalani Latihan Industri ini, saya telah mendapat bimbingan dan bantuan dari Penyelia saya iaitu Cik Azlinzuraini Ahmad (Penyelia KUSTEM), En. Shaharuddin Ismail (Penyelia Industri), Pegawai Eksekutif di Jabatan Pemasaran iaitu En. Hasbollah Amin Hanafiah, Cik Junieyana Anita Ahmad dan Cik Roshaliza Aini Abu Bakar dan beberapa orang kakitangan dari Noor Arfa Batek Sdn. Bhd. Selain itu juga saya turut mendapat taklimat dan penerangan mengenai Latihan Industri dari Penyelaras Program Sarjana Muda Pengurusan – Perniagaan Distributif iaitu En. Semanat Abu Bakar. Mengenai urusan surat-menyurat dengan pihak organisasi yang telah dipilih dan soal penempatan dalam organisasi, saya turut dibantu oleh pihak Urusetia KUSTEM dan beberapa pensyarah serta kakitangan universiti yang terlibat.

Selain itu, saya turut dibantu oleh rakan-rakan dalam menjayakan Latihan Industri ini terutama yang bersama saya ditempatkan di Noor Arfa Batek Sdn. Bhd. iaitu Jullian Lejau, Mohd. Zakee, Mohd. Afzan, Azzalina dan Norul Ferdaus. Saya juga turut dibantu oleh ahli keluarga terutama dari segi bantuan kewangan sepanjang saya menjalani Latihan Industri ini.



# KANDUNGAN

## ISI KANDUNGAN

## MUKA SURAT

---

Penghargaan	i
Prakata	iii
Kandungan	v
Senarai Gambarajah	vii
Senarai Lampiran	viii
Ringkasan Eksekutif	ix
<b>BAB 1: Latarbelakang Organisasi/Syarikat</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Maklumat Organisasi	5
1.3 Carta Organisasi	8
1.4 Aktiviti Organisasi	9
1.5 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	13
<b>BAB 2: Pengenalpastian Masalah Dan Cadangan Penyelesaian</b>	
2.1 Mengesan Sistem Sedia Ada Dan Mengenalpasti Masalah	19
2.1.1 Penemuan Di Bahagian Pemasaran	19
2.1.1.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	20
2.1.1.2 Mengenalpasti Masalah	21

2.1.2 Penemuan Di Bahagian Pentadbiran	23
2.1.2.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	23
2.1.2.2 Mengenalpasti Masalah	24
2.1.3 Penemuan Di Bahagian Operasi	25
2.1.3.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	26
2.1.3.2 Mengenalpasti Masalah	27
2.2 Analisis Masalah Dan Perbincangan Keseluruhan Penemuan	29
2.2.1 Rumusan Analisis Dan Perbincangan	29
2.2.2 Cadangan Penyelesaian	31
2.2.2.1 Bahagian Pemasaran	32
2.2.2.2 Bahagian Pentadbiran	35
2.2.2.3 Bahagian Operasi	37
2.2.3 Perlaksanaan Cadangan Dan Implikasi	41
2.2.3.1 Bahagian Pemasaran	41
2.2.3.2 Bahagian Pentadbiran	44
2.2.3.3 Bahagian Operasi	47
Penutup dan kesimpulan	50
Rujukan dan bibliografi	52
Lampiran	53

**SENARAI GAMBARAJAH****TAJUK****MUKA SURAT**

---

Rajah 1.1 Carta Organisasi Noor Arfa Batek Sdn Bhd

8

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

## SENARAI LAMPIRAN

### TAJUK

### MUKA SURAT

TAJUK	MUKA SURAT
<p><i>Lampiran A</i> Soalan temubual dengan pihak penjual / peruncit dan pelanggan di Hentian Bas Majlis Perbandaran Kuala Terengganu dan kedai Pasar Payang, Kuala Terengganu.</p>	53
<p><i>Lampiran B</i> Carta Jawatankuasa TQM (Steering Committee) Noor Arfa Batek Sdn. Bhd.</p>	55
<p><i>Lampiran C</i> Jadual Rangka Latihan Industri Oleh Noor Arfa Batek Sdn. Bhd.</p>	56
<p><i>Lampiran D</i> Jadual Keterangan Produk Berdasarkan Jenis Kain</p>	57
<p><i>Lampiran E</i> Jadual Bagi Ukuran Kain Dan Perbezaan Ciri-Ciri Kain Berdasarkan Jenis</p>	58
<p><i>Lampiran F</i> Gambarajah Menunjukkan Proses Penghasilan Batik Lukis Tangan</p>	59
<p><i>Lampiran G</i> Carta organisasi Noor Arfa Batek Sdn. Bhd.</p>	60

## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Latihan Industri (LI) selama tempoh 12 minggu telah dijalankan di syarikat Noor Arfa Batek Sdn. Bhd. bertempat di Kawasan Perindustrian Cendering, Kuala Terengganu. Merujuk kepada pengenalan ringkas tentang organisasi, Noor Arfa Batek telah diasaskan oleh En. Wan Mohd. Ariffin B. Wan Long dan Pn. Noor Hijerah Bt. Hanafiah pada tahun 1980 dengan modal sebanyak RM 1,000.00. Syarikat ini telah diperbadankan pada 3hb. Januari 1991 menjadi Noor Arfa Batek Sdn. Bhd. dengan Modal Dibenarkan dan Modal Berbayar sebanyak RM 250,000.00.

Dengan tenaga kerja pada awalnya seramai 2 orang dan kini ialah seramai 180 orang, syarikat telah berjaya menghasilkan lebih daripada 200 jenis produk batik yang mana telah dipasarkan di dalam negara dan juga luar negara seperti di Amerika Syarikat, Arab Saudi, Kuwait dan Mauritius. Aktiviti asas organisasi ialah membuat batik lukisan tangan dan batik terap (cetakan blok) serta organisasi terlibat dalam aktiviti pembuatan dan peruncitan.

Beberapa kemahiran dan pengalaman telah dipelajari dan diperolehi semasa menjalani Latihan Industri terutama ketika di bawah kendalian Jabatan Pemasaran. Antaranya ialah bagaimana untuk mempromosikan sesuatu produk kepada pelanggan, berhadapan dengan pelanggan yang suka tawar-menawar, reaksi pelanggan terhadap sesuatu produk dan juga berjumpa dengan organisasi luar. Selain itu juga turut dipelajari ialah bagaimana sesuatu produk itu dihasilkan sehinggalah ia dipasarkan. Cara dan prosedur berkaitan sesuatu

tempahan dan bagaimana ia diuruskan serta peranan seseorang kakitangan dalam organisasi tersebut juga turut dipelajari dan difahami.

Dari segi pernyataan ringkas permasalahan, beberapa masalah telah dikenalpasti berdasarkan kepada tiga bahagian yang dipilih iaitu Bahagian Pemasaran, Pentadbiran dan Operasi. Secara keseluruhan masalah yang dikenalpasti di setiap bahagian yang dipilih ialah disebabkan oleh cara pengurusan syarikat, sistem dan dasar yang diamalkan oleh syarikat, pekerja atau kakitangan syarikat dan sedikit faktor luaran organisasi. Antaranya ialah Sistem Maklumat Pemasaran (SMP) organisasi yang menggunakan sistem fail berfolder, sistem pengambilan pekerja dan sistem pertalian atau hubungan kerja.

Berdasarkan kepada masalah yang wujud dari penggunaan sistem fail berfolder, antara cadangan yang dikemukakan ialah mengasingkan susunan item-item dalam fail mengikut bulan dan tahun serta borang-borang yang tertulis nama individu atau organisasi luar yang berurusan dengan organisasi disusun mengikut abjad dan dibuat indeks mengikut urutan nama untuk memudahkan pencarian maklumat berkaitan individu atau organisasi tersebut di dalam fail. Merujuk kepada masalah yang wujud dalam sistem pengambilan pekerja, cadangan ialah supaya pihak organisasi terutama di bahagian sumber manusia perlu mengkaji dengan teliti dan terperinci biodata serta maklumat peribadi yang diisi oleh pemohon yang ingin bekerja dengan organisasi. Selain itu penilaian semula terhadap sistem gaji sedia ada perlu dilakukan selain dari pemberian insentif, gamjangan dan bonus, tawaran kenaikan pangkat dan gaji serta pinjaman kewangan. Merujuk kepada masalah

berkaitan sistem pertalian kerja atau hubungan kerja, cadangan ialah supaya pihak pengurusan perlu memainkan peranan yang lebih aktif untuk memantau setiap kerja yang dilakukan di setiap seksyen di samping memberi taklimat yang terperinci tentang sesuatu tugas yang akan dilakukan dengan setiap ketua di setiap seksyen.

Merujuk kepada diskripsi padat pendekatan dalam latihan, pihak syarikat telah merancang dan merangka latihan berdasarkan aktiviti, sasaran, pelaksanaan dan aspek penyeliaan (*rujuk Lampiran C*). Pendekatan yang ditumpukan oleh pihak syarikat ialah dengan memberi pendedahan kepada setiap bahagian dalam organisasi dan mengetahui aspek pengurusan, aktiviti dan tugas, peranan serta fungsi bahagian tersebut dalam organisasi. Selain itu, latihan dan tunjuk ajar dalam mencari maklumat berkaitan pelanggan serta membuat kajian dan penyelidikan luar turut diberikan. Kemahiran dalam mengenal pelanggan, mempromosikan barang atau produk kepada pelanggan, menilai respon pelanggan serta mengambil tempahan turut ditekankan.

Secara rumusan dan kesimpulan, Latihan Industri ini banyak memberi pendedahan kepada keadaan sebenar dalam sesebuah organisasi samada dari aspek pengurusan, pentadbiran dan operasi. Di samping itu, ia turut memberi peluang untuk mempraktikkan dan mengaplikasikan segala teori yang telah pelajari semasa kuliah di suasana organisasi yang sebenar. Secara keseluruhan, ia turut memberi pengalaman dan kemahiran asas berkaitan dengan bidang kerjaya yang bakal ditempuhi nanti.