

BAB 4 BAHAGIAN- BAHAGIAN FUNGSIAN UTAMA DALAM ORGANISASI PERNIAGAAN Bahagian 1

Perniagaan Tingkatan 4 KSSM
Oleh Cikgu Norazila Khalid
Smk Ulu Tiram, Johor



Bahagian-bahagian Fungsian Utama dalam Organisasi Perniagaan

- Bahagian fungsian merupakan sebahagian atau rantai dalam sesebuah organisasi yang mempunyai tanggungjawab dan fungsi secara khusus atau spesifik.
- Bahagian fungsian melibatkan pelbagai peringkat pengurusan seperti pentadbiran, pengurusan sumber manusia, kewangan, teknologi maklumat dan komunikasi (ICT), penyelidikan dan pembangunan (R&D), pembelian, pengeluaran, pemasaran, pengagihan, perkhidmatan pelanggan dan jualan.



Bahagian-bahagian Fungsian Utama dalam Organisasi Perniagaan

- Semua aktiviti perniagaan yang dijalankan perlu mempunyai fungsi-fungsi tertentu untuk memastikan perniagaan tersebut berjalan dengan lancar.
- Fungsi-fungsi ini juga akan membantu mencapai tujuan dan objektif perniagaan.
- Dalam organisasi yang besar, pekerja diletakkan mengikut kepakaran yang berbeza.



Struktur organisasi

- Dalam sesebuah perniagaan yang dijalankan, terdapat struktur organisasi perniagaan.
- Struktur organisasi perniagaan merupakan susunan dan hubungan antara setiap bahagian fungsian yang terdapat dalam sesebuah organisasi perniagaan untuk mencapai visi, misi dan objektif (VMO) perniagaan yang telah ditetapkan.



Struktur organisasi

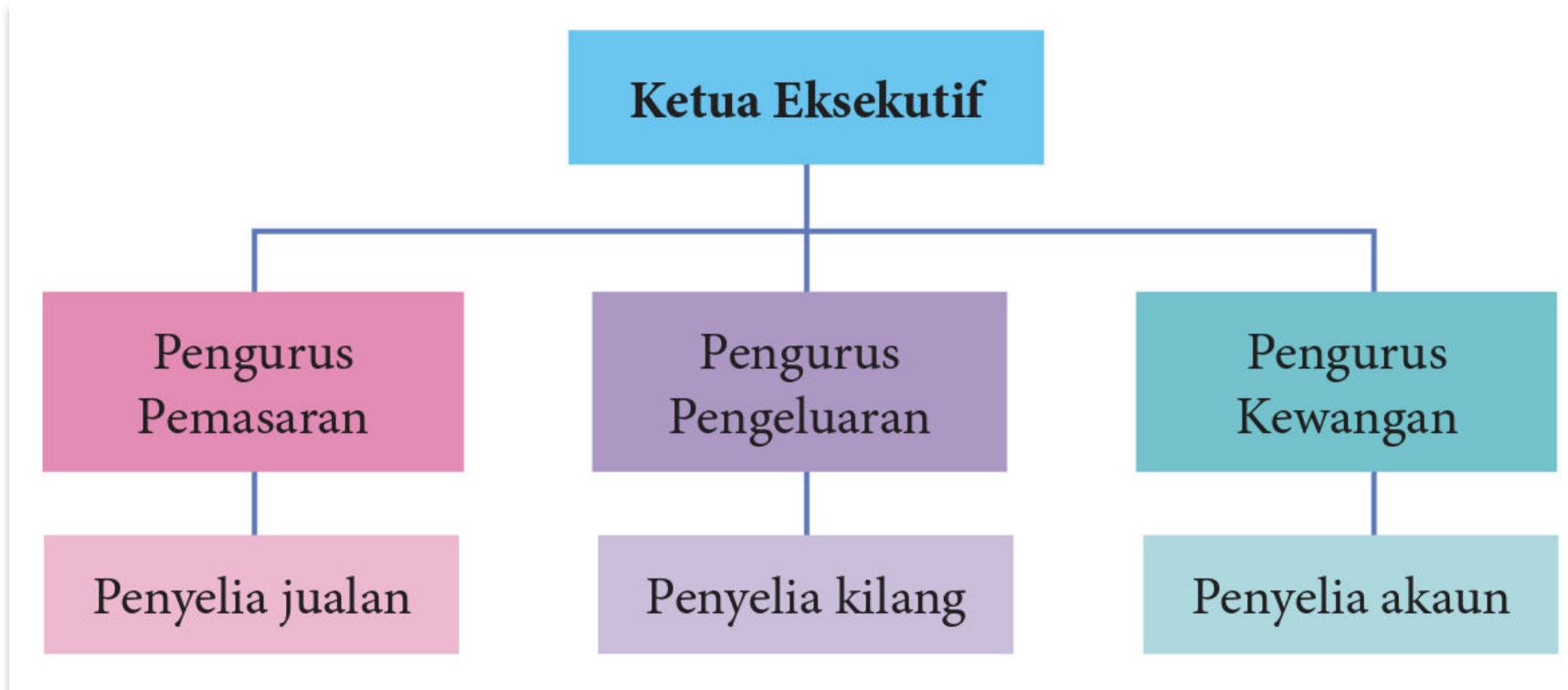
- Tujuan struktur organisasi ini dibagikan mengikut bahagian fungsian supaya setiap anggota dalam bahagian fungsian itu mengetahui dengan jelas tentang tanggungjawab, kedudukan, dan spesifikasi tugas.
- Dalam setiap bahagian fungsian ini akan diketuai oleh seorang pengurus.



Struktur organisasi

- Dalam setiap bahagian, terdapat carta organisasi yang berfungsi menunjukkan struktur organisasi yang wujud.
- Carta organisasi merujuk pada struktur organisasi yang dipamerkan dalam bentuk hierarki.
- Carta organisasi menunjukkan fungsi jabatan atau unit utama yang terdapat dalam sesebuah organisasi.





Carta organisasi

aspek penting Carta organisasi

- Pembahagian kerja
- Hubungan antara ketua dengan pekerja
- Hierarki pengurusan



Pembahagian kerja

- Pembahagian kerja ialah pengagihan tugas dan tanggungjawab yang perlu dilakukan dalam perniagaan.
- Pengagihan tugas adalah berdasarkan tahap jawatan yang dipegang.
- Contohnya, bahagian pengurusan dalam perniagaan bertanggungjawab untuk membuat perancangan dan pengawalan manakala bahagian operasi pula bertanggungjawab melaksanakan tugas yang telah dirancang.



Hubungan antara ketua dengan pekerja

- Hubungan antara ketua dengan pekerja menunjukkan bahawa ketua mempunyai kuasa mengarah kepada pekerja di bawahnya.
- Pekerja pula perlu melaksanakan tugas yang telah diarahkan dan melaporkan kepada ketua.



Jenis tugas

- Jenis tugas yang dijalankan oleh pekerja adalah berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh ketua.
- Tugas dan tanggungjawab yang dijalankan juga bergan tung pada jawatan yang disandang dalam carta organisasi.

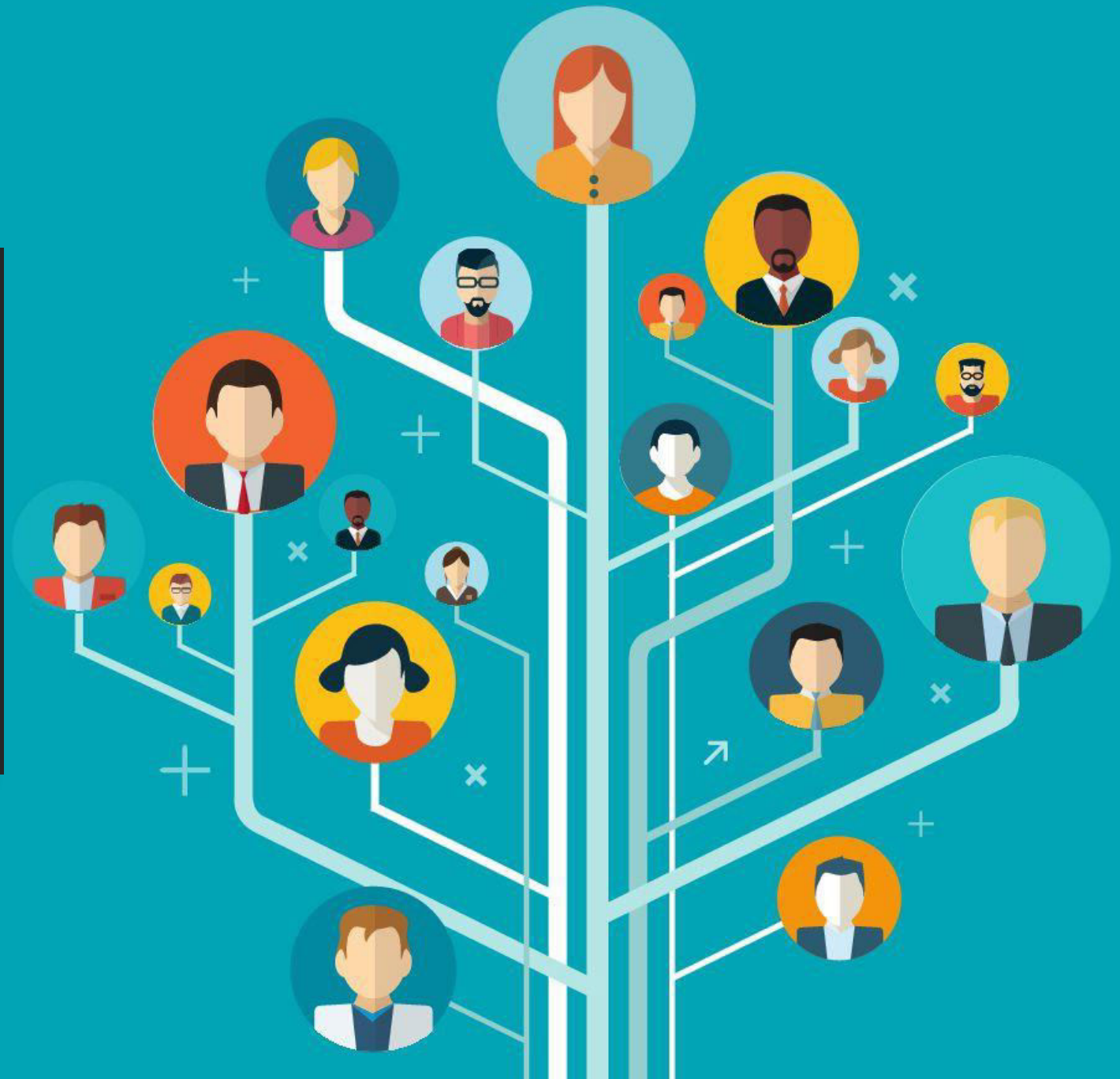


Hierarki pengurusan

- Tahap pengurusan mempunyai tiga peringkat, iaitu pengurusan atasan, pengurusan pertengahan dan pengurusan bawahan.
- Pengurusan atasan sesebuah perniagaan akan bertanggungjawab pada keseluruhan operasi organisasi, pengurusan pertengahan bertanggungjawab pada bahagian masing-masing dan pengurusan bawahan bertanggungjawab pada unit masing-masing.



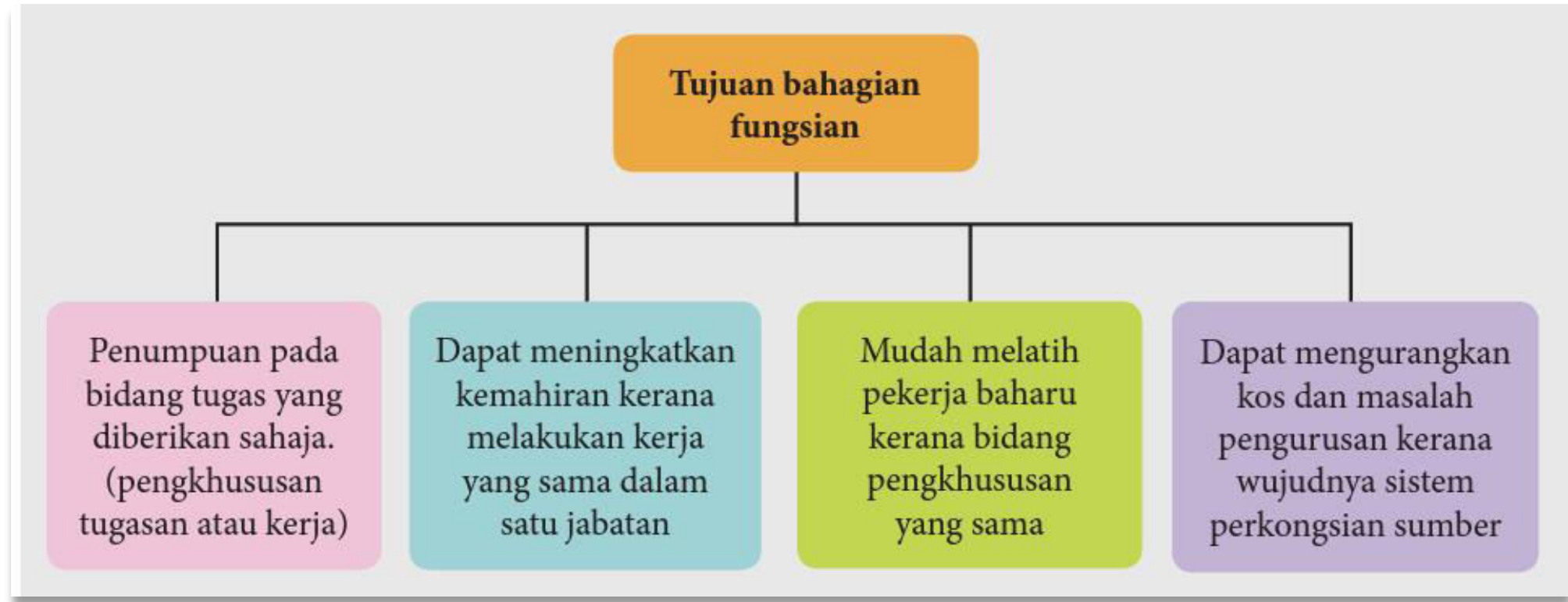
Tujuan Setiap Bahagian Fungsian



Tujuan Setiap Bahagian Fungsian

- Tujuan bahagian fungsian adalah untuk memastikan semua aktiviti perniagaan dapat dilakukan dengan pantas dan efisien.
- Tambahan pula, setiap bahagian membantu untuk mencapai visi, misi dan objektif yang diinginkan.





Tujuan bahagian fungsian

Bahagian Fungsian Pentadbiran

- Pentadbiran merujuk pada pelaksanaan sesuatu tugas yang telah ditetapkan ke arah mencapai sesuatu visi, misi dan objektif dalam perniagaan.



Tujuan Bahagian Fungsian Pentadbiran

- Tujuan bahagian fungsian ini adalah untuk menjalankan proses sokongan supaya semua aktiviti dalam perniagaan berjalan dengan lancar.



Peranan Bahagian Fungsian Pentadbiran

- Bahagian fungsian pentadbiran berperanan menjalankan urusan dalaman organisasi perniagaan seperti mengurus, menyimpan dan menerima rekod.
- Selain itu, bahagian fungsian pentadbiran juga berperanan untuk menyediakan dokumen syarikat dan menguruskan program seperti mesyuarat.



Bahagian Fungsian Pengurusan Sumber Manusia

- Pengurusan sumber manusia melibatkan aktiviti perancangan sumber manusia, perekrutan dan pemilihan (temu duga), penilaian prestasi dan kebajikan pekerja dalam organisasi.
- Sumber manusia bagi sesebuah perniagaan ialah pekerjanya.
- Jika pekerja dilatih dengan baik dan komited terhadap tujuan perniagaan, organisasi tersebut lebih mudah untuk berjaya.



Tujuan Bahagian Fungsian Pengurusan Sumber Manusia

- Tujuan bahagian pengurusan sumber manusia adalah untuk membantu perniagaan supaya berjalan lancar serta mempunyai staf yang berpengalaman.
- Selain itu, bahagian ini juga bertujuan untuk memastikan organisasi mempunyai keperluan sumber manusia yang mencukupi mengikut bidang kepakaran yang diperlukan dalam organisasi.



Tujuan Bahagian Fungsian Pengurusan Sumber Manusia

- Pada masa yang sama, bahagian ini juga adalah untuk membangunkan sumber manusia bagi memastikan organisasi kekal berdaya saing dan kemahiran pekerja dapat ditingkatkan seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan yang berlaku di dalam atau di luar organisasi.



Tujuan Bahagian Fungsian Pengurusan Sumber Manusia

- bahagian ini juga bertujuan untuk memastikan tenaga kerja kekal dalam organisasi.
- Sistem pembayaran upah yang sistematik, kompetitif dan menarik akan mendorong pekerja kekal dalam organisasi yang sama dan memberikan sumbangan yang maksimum kepada peningkatan produktiviti organisasi.



Peranan Bahagian Fungsian Pengurusan Sumber Manusia

- Bahagian fungsian pengurusan sumber manusia memainkan peranan yang penting dalam membangunkan dan memacu pertumbuhan sesebuah perniagaan.
- Terdapat empat peranan yang dimainkan oleh bahagian fungsian pengurusan sumber manusia.



Pengurusan sumber manusia

- Perancangan sumber manusia
- Latihan dan pembangunan
- Perkhidmatan pekerja dan kebajikan
- Perhubungan industri



Perancangan sumber manusia

- Proses mengambil pekerja atau staf
- Membentuk polisi berkaitan dengan pembangunan kerjaya pekerja
- Membentuk sistem pertukaran
- Kenaikan pangkat
- Membentuk sistem tindakan yang berkaitan dengan disiplin



Latihan dan pembangunan

- Pelaksanaan program induksi dan program latihan kemahiran untuk pekerja baharu dan pekerja sedia ada
- Pembangunan pekerja melibatkan proses meningkatkan keupayaan pekerja untuk menerima tanggungjawab dan tugas baharu



Perkhidmatan pekerja dan kebajikan

- Menyediakan kemudahan untuk pekerja semasa bertugas dalam organisasi seperti kemudahan pengangkutan, kemudahan rekreasi, kemudahan kaunseling, kemudahan kantin



Perhubungan industri

- Pekerja melalui kesatuan sekerja menyuarakan ketidakpuasan mereka terhadap kemudahan yang disediakan oleh pihak majikan
- Membantu menyelesaikan sebarang pertikaian semasa proses perundingan sedang dijalankan



Bahagian Fungsian Kewangan

- Pengurusan kewangan merujuk pada aktiviti untuk merancang, menyusun, mengarah, dan mengawal segala aspek pembiayaan dan perbelanjaan dalam perniagaan.
- Segala aset dan liabiliti perlu diuruskan dengan cara terbaik bagi menjamin perniagaan tersebut kekal lestari.



Contoh fungsi keuangan

Akauntan



Menyediakan laporan prestasi kewangan untuk melihat untung rugi syarikat dan juga untuk tujuan percukaian

Memeriksa bajet jabatan dan pendapatan terkini daripada jualan, menyediakan unjuran jualan tunai dan kepakaran dalam menganalisis maklumat kewangan harian

Pegawai keuangan



Pegawai kredit



Membantu akauntan dalam menyelia rekod-rekod kewangan dan mengurus semua bentuk hutang

Membantu menyediakan penyata kewangan

Staf keuangan



Tujuan Bahagian Pengurusan Kewangan

- Bahagian pengurusan kewangan memainkan peranan penting bagi memastikan sumber kewangan yang terhad diagihkan dan dibelanjakan dalam aktiviti perniagaan yang boleh menjanakan keuntungan dan meningkatkan produktiviti.



Tujuan Bahagian Pengurusan Kewangan

- Pengurusan kewangan juga memastikan hasil kewangan yang diperoleh bukan hanya dapat menampung segala perbelanjaan dalam perniagaan malah dapat memperoleh keuntungan.
- Pada masa yang sama, pengurusan kewangan juga penting dalam memastikan sumber kewangan syarikat sentiasa berada dalam keadaan yang mencukupi untuk menjalankan operasi perniagaan agar operasi perniagaan tidak tergendala.



Peranan Pengurusan Kewangan

- Membuat perancangan kewangan
- Mengagihkan sumber kewangan mengikut peruntukan yang ditetapkan
- Mengawal kewangan setiap bahagian



Membuat perancangan kewangan

- Menentukan objektif kewangan yang hendak dicapai oleh organisasi
- Penjelasan tentang objektif kewangan secara terperinci untuk dijadikan garis panduan bertindak dalam sebarang aktiviti kewangan dalam organisasi



Mengagihkan sumber kewangan mengikut peruntukan yang ditetapkan

- Bajet kewangan yang telah diluluskan oleh pihak pengurusan perlu diagihkan mengikut peruntukan kepada setiap bahagian
- Pengagihan perlu dibuat mengikut masa dan jenis perbelanjaan yang ditetapkan oleh organisasi



Mengawal kewangan setiap bahagian

- Memastikan perbelanjaan setiap bahagian berdasarkan bajet yang telah diluluskan
- Setiap bahagian akan dipantau dalam aspek kewangan supaya masalah salah urus perbelanjaan tidak berlaku
- Mengelak berlakunya penipuan dan penyelewengan



Bahagian Fungsian Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT)

- Teknologi maklumat merangkumi teknologi pengkomputeran dan telekomunikasi yang digunakan dalam pelbagai bidang seperti perniagaan, penerbitan, penyiaran, perubatan, pendidikan, perindustrian, pertanian dan kosmetik.



Bahagian Fungsian Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT)

- Teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) merangkumi penggunaan teknologi komputer seperti teknologi perisian untuk mengubah, memindahkan, memproses, menyimpan dan melindungi semua maklumat yang diperlukan dalam sesebuah organisasi perniagaan secara selamat, mudah, cepat dan tepat.
- Penggunaan komputer sangat penting untuk membolehkan data-data perniagaan disimpan.



Tujuan Bahagian Fungsian ICT

- Operasi organisasi lebih efektif dan efisien
- Memudahkan komunikasi dalaman (Intranet) dan luaran (Internet)
- Menyimpan maklumat dan data perniagaan
- Mempercepat urus niaga



Operasi organisasi lebih efektif dan efisien

- Urusan perniagaan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien melalui penggunaan sistem teknologi, pengkomputeran dan perisian terkini.



Memudahkan komunikasi dalaman (Intranet) dan luaran (Internet)

- Intranet memudahkan staf dalam organisasi berkomunikasi manakala teknologi Internet pula boleh digunakan untuk menjalankan pelbagai aktiviti perniagaan seperti jual beli (e-dagang), mendapatkan sumber bekalan (e-perolehan) serta mempromosikan barang dan perkhidmatan (e-pemasaran).



Menyimpan maklumat dan data perniagaan

- Setiap perniagaan mempunyai pangkalan data sendiri untuk menyimpan maklumat penting seperti sumber manusia, kewangan, per bekalan, penjualan, pembelian dan perolehan.
- Hal ini memudahkan pihak pengurusan mengakses data sekiranya diperlukan dengan kadar segera.



Mempercepat urus niaga

- Teknologi Internet dapat membantu mempercepat aktiviti urus niaga antara peniaga dengan pembeli.
- Hal ini seterusnya meningkatkan keuntungan perniagaan.



Teknologi dalam rekaan kereta

Peranan Bahagian Fungsian ICT

- Bahagian fungsian teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) memainkan peranan penting untuk mengurus dan menyelaraskan pembangunan perkakasan dalam sistem aplikasi teknologi maklumat serta kerangka Intranet dan Internet sesebuah organisasi perniagaan.
- Selain itu, bahagian ini juga bertanggungjawab terhadap keselamatan sistem ICT.



Peranan bahagian fungsian ICT dalam sesebuah organisasi

- Bertanggungjawab terhadap keselamatan sistem
- Memastikan hanya pengguna yang dibenarkan sahaja boleh mengakses sistem
- Memastikan adanya sistem simpanan yang penuh untuk menyimpan semula data kritikal dalam keadaan kecemasan



Peranan bahagian fungsian ICT dalam sesebuah organisasi

- Membantu dan menolong pekerja menyelesaikan masalah berkaitan dengan penggunaan perisian baharu
- Mengesyorkan sistem atau perisian terkini mengikut perkembangan teknologi dan keperluan perniagaan
- Membantu pengguna yang berhadapan dengan masalah komputer



Bahagian Fungsian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D)

Bahagian Fungsian
Penyelidikan dan
Pembangunan (R&D)



Tujuan Bahagian Fungsian Penyelidikan dan Pembangunan

- Tujuan bahagian fungsian penyelidikan dan pembangunan (R&D) adalah untuk meningkatkan tahap pengeluaran dan pemasaran produk.
- Selain itu, usaha penyelidikan dan pembangunan juga dapat menghasilkan produk yang berkualiti dengan kos efektif.



Tujuan Bahagian Fungsian Penyelidikan dan Pembangunan

- Pasukan penyelidik dari Pusat Kejuruteraan Tisu, Pusat Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia (PPUKM) berjaya menghasilkan kulit gantian 'MyDerm' sebagai kaedah terbaharu dalam teknologi perubatan dunia.
- Kejayaan ini turut mendapat pengiktirafan daripada Malaysia Book of Records (MBOR).
- Hal ini bukan sahaja mengharumkan nama Malaysia pada peringkat dunia tetapi turut membuka peluang perniagaan kepada usahawan sedia ada dan bakal usahawan.



Peranan bahagian fungsian penyelidikan dan pembangunan

- Bahagian fungsian penyelidikan dan pembangunan berperanan untuk merancang aktiviti pembangunan produk baharu dan penambahbaikan produk yang sedia ada.
- Selain itu, bahagian penyelidikan dan pembangunan juga berperanan untuk merancang bagi menghasilkan produk yang dapat memenuhi keperluan dan kehendak pengguna.



Bahagian Fungsian Pembelian

- Pembelian merupakan aktiviti yang dilakukan oleh dua pihak, iaitu penjual dan pembeli bagi tujuan menukarkan barang dan perkhidmatan dengan menggunakan alat transaksi yang sah.
- Kebanyakan perniagaan memerlukan pembelian pelbagai jenis barang secara rutin.
- Staf bahagian pembelian perlu menyediakan kontrak dengan pembekal untuk membekalkan barang yang diperlukan dalam operasi pengeluaran.



Bahagian Fungsian Pembelian

- Keputusan untuk pembelian sesuatu barang hanya dapat dilakukan selepas melalui beberapa proses utama dan mendapat kelulusan daripada pengurusan tertinggi.
- Staf bahagian pembelian bertanggungjawab untuk memastikan syarikat membayar pada jumlah yang berpatutan kepada pembekal.
- Aktiviti pembelian boleh dilaksanakan dengan menempah bekalan bahan mentah dan stok daripada pembekal.
- Tempahan awal akan membantu menyelesaikan masalah pembekalan atau penghantaran barang.



Tujuan Bahagian Fungsian Pembelian

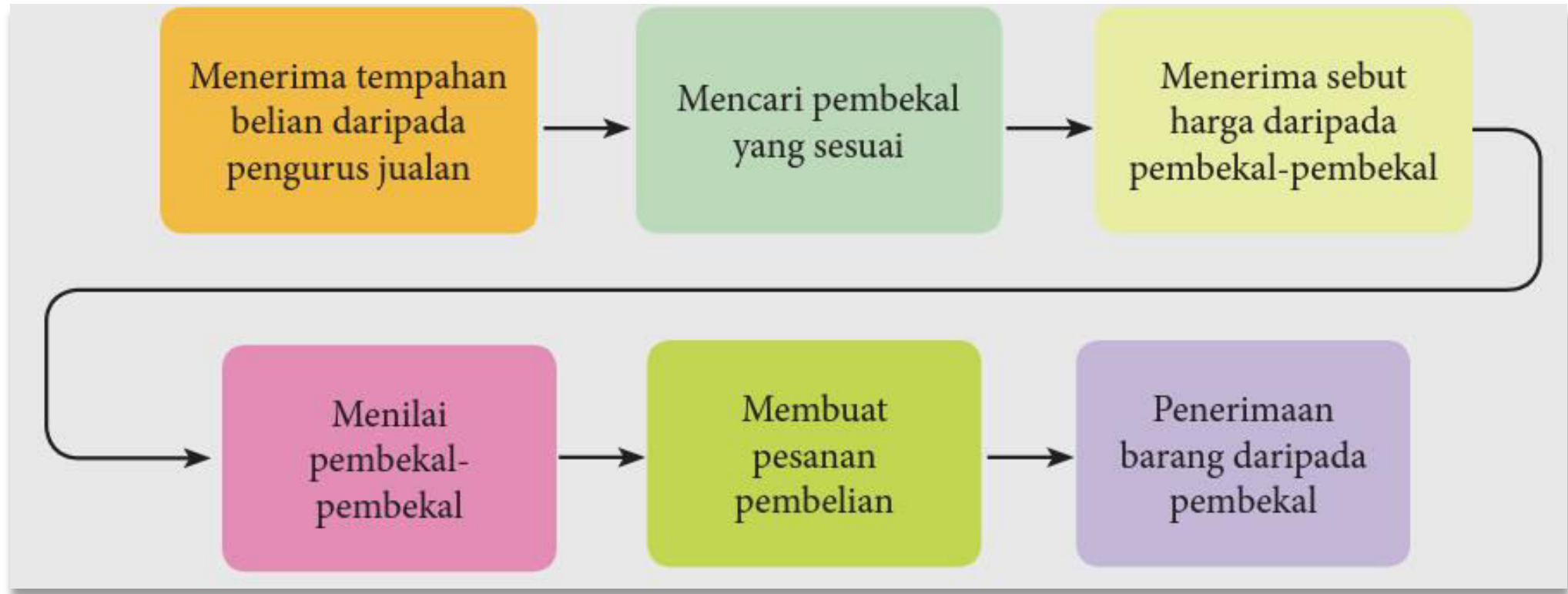
- Bahagian fungsian pembelian perlu bijak mengawal pembelian kuantiti bahan mentah.
- Pengurusan pembelian yang sistematik akan mewujudkan pelbagai impak positif termasuk peningkatan dalam keuntungan.



Peranan Bahagian Fungsian Pembelian

- Bahagian fungsian pembelian berperanan untuk menentukan kuantiti dan spesifikasi barang yang dibeli adalah tepat.
- Bahagian ini juga turut berperanan untuk menentukan pemilihan pembekal yang bersesuaian dan cekap serta memastikan barang diterima tepat pada masa dan lokasi yang telah ditentukan.





Tatacara pembelian

Bahagian Fungsian Pengeluaran

- Pengeluaran merupakan proses menghasilkan barang melalui proses transformasi yang menukarkan input kepada output bagi memenuhi keperluan kehendak pengguna.



Tujuan Bahagian Fungsian Pengeluaran

- Pengurusan bahagian fungsian pengeluaran yang baik, cekap, sistematik dan berkesan sangat penting bagi memastikan setiap aktiviti pengeluaran yang dijalankan dapat mengurangkan kos dan memaksimumkan keuntungan.



Peranan Bahagian Fungsian Pengeluaran

- Menghasilkan barang dan perkhidmatan
- Memenuhi keperluan dan kehendak
- Menukarkan input kepada output
- Kawalan Awalan
- Kawalan semasa
- Kawalan selepas



Memenuhi keperluan dan kehendak

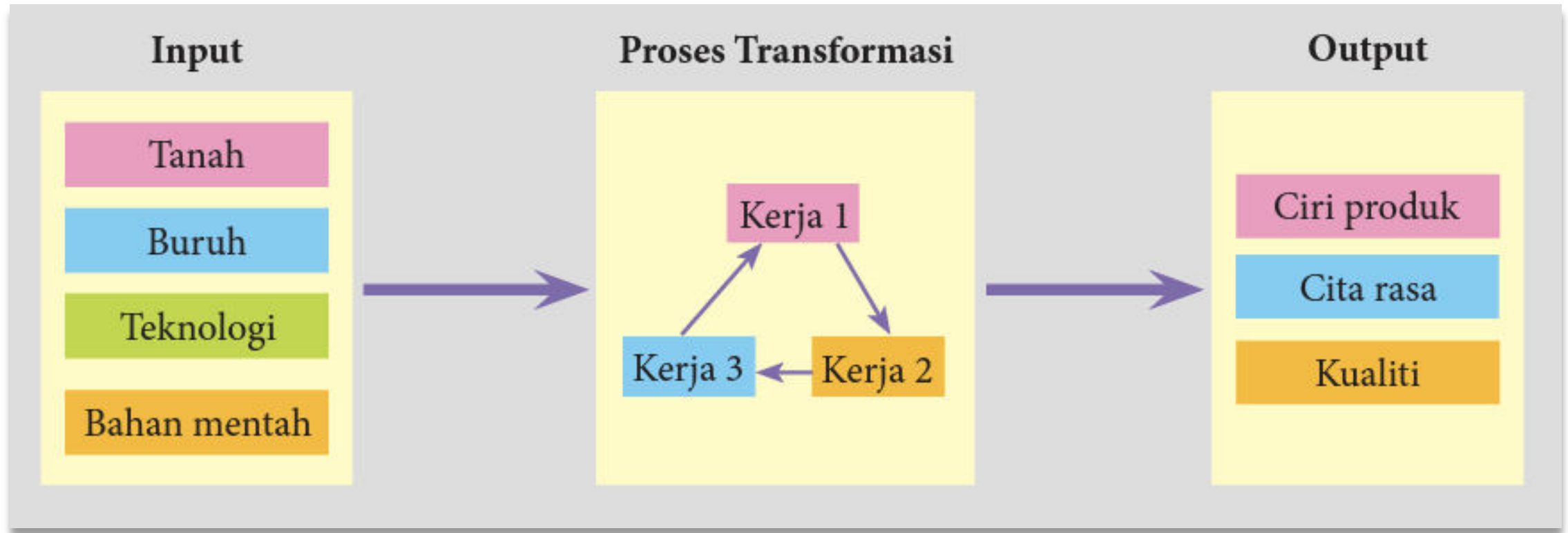
- Output yang dihasilkan iaitu, barang dan perkhidmatan akan dipasarkan untuk memenuhi keperluan dan kehendak kepada pengguna dalam pasaran.



Menukarkan input kepada output

- Merancang dan menjalankan proses transformasi input yang terdiri daripada tanah, buruh, teknologi dan bahan mentah untuk menghasilkan output.





Proses pengeluaran

Kawalan Awalan

- Kawalan awalan dilakukan adalah untuk memastikan semua bahan atau input berada dalam keadaan baik dan berkualiti sebelum proses transformasi dimulakan seperti mesin dalam keadaan baik, bahan mentah yang berkualiti dan tenaga kerja yang mencukupi.



Memeriksa sumber pengeluaran

Kawalan semasa

- Pengurus bahagian fungsian pengeluaran dalam sesebuah perniagaan juga turut bertanggungjawab untuk melaksanakan kawalan semasa yang terdiri daripada kawalan pengeluaran, kawalan utiliti mesin dan kawalan staf.



Kawalan pengeluaran

- Kawalan pengeluaran berperanan untuk memastikan proses pengeluaran berjalan lancar.
- Selain itu, kawalan ini juga akan membantu mengatasi masalah yang timbul dalam pengeluaran dengan segera.



Menjalankan aktiviti pengeluaran

Kawalan utiliti mesin

- Kawalan utiliti mesin memainkan peranan dengan memastikan peralatan dan mesin dalam keadaan baik, mengawal penggunaan mesin, membaiki mesin dengan segera jika berlaku kerosakan dan menyelia mesin secara konsisten dan berkala.



Kawalan staf

- Kawalan staf berperanan untuk memastikan semua staf bekerja secara efektif, efisien dan fokus kepada sasaran pengeluaran serta memastikan jumlah tenaga buruh mencukupi.



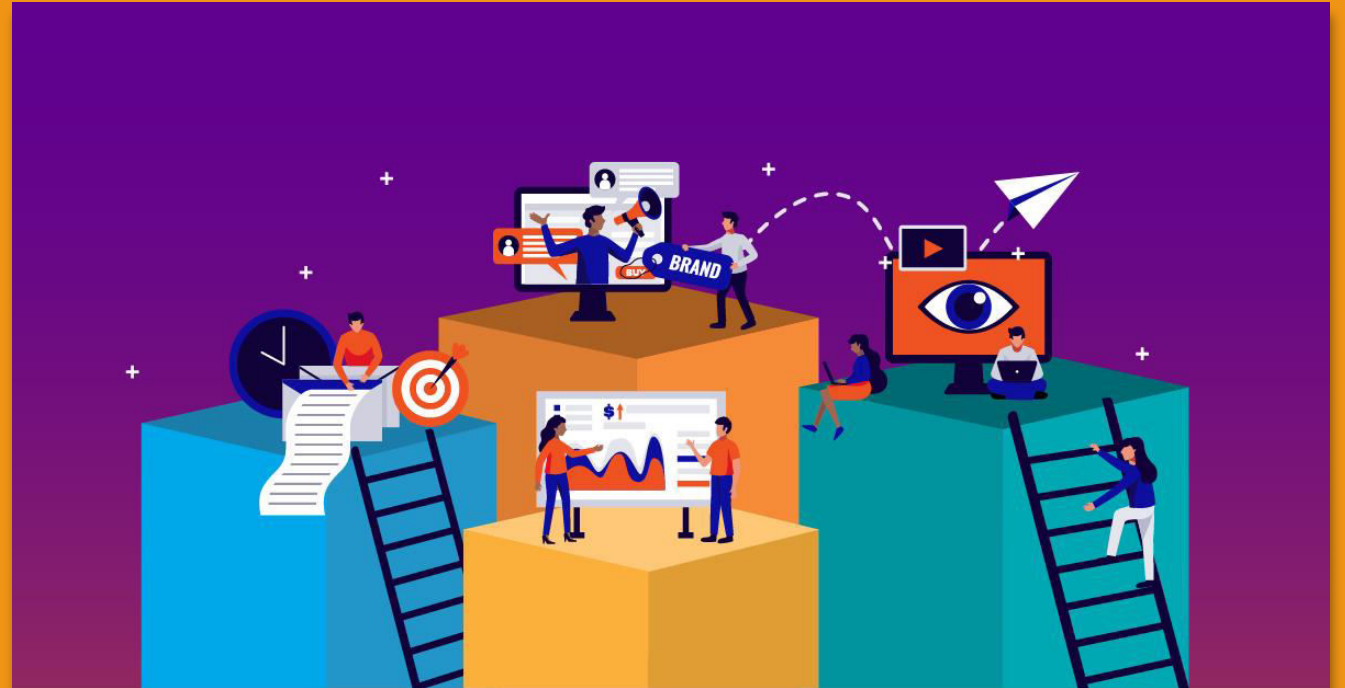
Kawalan selepas

- Kawalan selepas pengeluaran merupakan pemeriksaan kualiti terakhir bagi memastikan produk yang dihasilkan berada pada standard yang betul.
- Selain itu, kawalan ini juga berfungsi membuat pemeriksaan produk sama ada secara manual atau automatik dan membuat pemeriksaan kualiti.



Bahagian Fungsian Pemasaran

- Pemasaran merupakan suatu aktiviti mencipta nilai barang, penentuan harga, promosi dan pengedaran produk bagi menggalakkan berlaku pertukaran yang dapat memenuhi keperluan pengguna dan mencapai objektif organisasi.



Tujuan Bahagian Fungsian Pemasaran

- Tujuan bahagian fungsian pemasaran adalah untuk melakukan pertukaran antara dua pihak, iaitu pembeli dan penjual.
- Bahagian fungsian pemasaran akan memastikan barang dan perkhidmatan yang dikeluarkan sampai kepada pengguna dengan cepat.
- aktiviti pemasaran yang berkesan dapat mencipta permintaan bagi sesuatu barang dan perkhidmatan serta mampu meningkatkan keuntungan kepada peniaga.



strategi pemasaran

- Sasaran Pasaran
- Campuran Pemasaran



Sasaran Pasaran

- Sasaran pasaran merupakan kumpulan pengguna sedia ada atau bakal pengguna yang berpotensi untuk membeli produk yang dikeluarkan oleh organisasi perniagaan.



Campuran Pemasaran

- Campuran pemasaran merupakan rangkuman beberapa strategi utama yang direka bentuk dan diuruskan oleh pemasar bagi tujuan menghasilkan proses pertukaran nilai yang dapat memaksimumkan kepuasan pengguna.
- Terdapat empat elemen dalam campuran pemasaran, iaitu produk, harga, pengedaran atau pengagihan dan promosi.



Huraian campuran pemasaran



Huraian campuran pemasaran



3

Pengedaran atau pengagihan ini merupakan aktiviti untuk memastikan barang dan perkhidmatan sampai kepada pengguna.



4

Promosi melibatkan aktiviti memberitahu pelanggan tentang sesuatu barang atau perkhidmatan yang ada melalui pengiklanan, promosi jualan atau publisiti.

Peranan Bahagian Fungsian Pemasaran

- Pengurusan bahagian fungsian pemasaran berperanan untuk mewujudkan dan meningkatkan permintaan.
- Selain itu, pihak pengurusan juga bertanggungjawab untuk mengenal pasti sasaran pasaran.
- Bahagian ini juga berperanan untuk menjalin hubungan dengan pengguna setia.
- Pengguna setia merupakan pengguna yang membeli barang dan perkhidmatan secara berterusan



Contoh Peranan Bahagian Fungsian Pemasaran

- Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA) berperanan menjalankan aktiviti pemasaran berkaitan pertanian yang melibatkan semua pihak termasuk agensi kerajaan dan swasta.



Ringkasan peranan fungsian pemasaran

- Mengemaskinkan dan mempromosikan barang dan perkhidmatan yang ditawarkan dalam pasaran
- Menghasilkan dan mengedarkan bahan publisiti seperti katalog
- Mendapatkan dan mengemaskinkan profil pelanggan yang sedia ada untuk membuat sasaran pasaran



Bahagian Fungsian Pengagihan

- Pengagihan ialah barang atau perkhidmatan yang diagihkan oleh perniagaan dapat diterima oleh pengguna mengikut tempat dan masa yang tepat serta berada dalam keadaan baik.



Tujuan Bahagian Fungsian Pengagihan

- Tujuan bahagian fungsian pengagihan dibentuk adalah untuk me mastikan setiap barang yang dikeluarkan dapat diterima oleh pengguna mengikut tempat dan masa yang betul
- Selain itu, bahagian ini juga perlu memastikan pemilihan setiap saluran agihan perlu bersesuaian dengan jenis barang yang hendak dipasarkan.
- Bahagian ini juga akan memastikan pengangkutan yang digunakan juga bersesuaian dengan barang yang hendak diagihkan agar tidak berlaku pembaziran masa dan kos.



Tujuan Bahagian Fungsian Pengagihan

Menentukan lokasi dan destinasi penghantaran



 Gambar foto 4.7 Merancang perjalanan

Tujuan Bahagian Fungsian Pengagihan

Memastikan kenderaan tidak pulang dalam keadaan kosong, iaitu dengan membawa barangan untuk dihantar dan dikutip



 **Gambar foto 4.8** Pengagihan barang

Peranan Bahagian Fungsian Pengagihan

- Bahagian fungsian pengagihan memainkan beberapa peranan seperti memastikan barang disimpan dengan baik dan dilabel sebelum dihantar pada waktu yang tepat.
- bahagian ini juga berperanan untuk memeriksa semua barang yang ditempah dan bertindak jika terdapat perbezaan atau kesilapan.



Peranan Bahagian Fungsian Pengagihan

- Bahagian fungsian pengagihan juga melibatkan aktiviti pengumpulan, pengangkutan dan pengedaran barang.
- Bahagian fungsian agihan turut berperanan untuk melengkapkan dokumen penghantaran, menyediakan jadual pergerakan kenderaan dan menyelesaikan masalah proses pengagihan.



Peranan Bahagian Fungsian Pengagihan

- Pengurus bahagian pengagihan akan memilih saluran agihan yang berbeza untuk mengedarkan barang berdasarkan keperluan dan kehendak pengguna pasaran dan jenis barang yang dipasarkan .
- Terdapat empat jenis saluran agihan yang digunakan dalam membuat pengagihan dan pendedaran kepada pengguna.



Saluran 1: Pengeluar → pengguna

- Jenis saluran ini dikenali sebagai saluran pemasaran langsung.
- Pengeluar memasarkan barang secara terus kepada pengguna akhir.
- Saluran agihan ini tidak melibatkan orang tengah.



Contoh

Barang dan perkhidmatan yang dipasarkan menggunakan saluran agihan ini ialah:

- barang yang tidak tahan lama seperti barang pertanian
- barang bernilai tinggi seperti kapal terbang
- barang tempahan khas seperti pakaian
- perkhidmatan profesional seperti khidmat doktor dan guaman

Saluran 2: Pengeluar → peruncit → pengguna

- Saluran agihan ini hanya melibatkan satu orang tengah sahaja. Pengeluar memasarkan barang kepada peruncit dan peruncit akan menjual barang kepada pengguna.
- Jenis barang yang sesuai diagihkan menggunakan saluran agihan ini ialah barang yang memerlukan khidmat nasihat pakar dan barang tahan lama.
- Saluran agihan ini wujud apabila peruncit membeli secara besar-besaran terus daripada pengeluar.

Contoh

Barang yang diagihkan melalui saluran agihan ini ialah barang kosmetik, tayar, alat elektrik dan pakaian.

Saluran 3: Pengeluar → pemborong → peruncit → pengguna

Contoh

Barang yang diagihkan melalui saluran agihan ini ialah barang keperluan harian seperti gula, beras dan barang dapur.

- Jenis saluran ini mengandungi dua pihak pengantara, iaitu pemborong dan peruncit.
- Pemborong berperanan membeli barang daripada pengeluar secara pukal dan memecah pukal dalam kuantiti kecil untuk dijual kepada peruncit.
- Peruncit akan menjual barang kepada pengguna mengikut permintaan pengguna.
- Jenis barang yang sesuai digunakan dalam saluran agihan ini ialah barang keperluan harian.

Saluran 4: Pengeluar → ejen → peruncit → pengguna

- Jenis saluran ini melibatkan ejen dan peruncit sebagai pengantara.
- Pengeluar akan melantik ejen untuk memasarkan dan mengedarkan barangnya kepada peruncit. Pengeluar akan membekalkan barangnya kepada ejen untuk diagihkan kepada peruncit.
- Peruncit pula akan menjual barang yang diperoleh daripada ejen kepada pengguna.

Contoh

Jenis barang yang sesuai diagihkan melalui saluran agihan ini ialah pakaian yang berjenama, buku dan majalah.

Ringkasan peranan bahagian fungsian agihan

- Memastikan barang disimpan dengan baik dan dilabel sebelum dihantar pada waktu yang tepat
- Memeriksa semua tempahan dan bertindak jika berlaku perbezaan
- Melengkapkan penghantaran dokumen
- Menyediakan jadual pergerakan kenderaan
- Menyelesaikan masalah proses pengagihan



Ringkasan peranan bahagian fungsian agihan

- Memenuhi kekurangan bekalan yang berlaku di sesuatu lokasi
- Mengambil dan mengagihkan tempahan seperti yang telah ditetapkan
- Membantu fungsian lain seperti pengeluaran dan jualan dalam mencapai matlamat yang telah ditetapkan oleh organisasi



Contoh

- OSRA Exclusive dan ZAWARA Sdn. Bhd. mengagihkan barang mereka secara terus kepada pelanggan terutamanya apabila barang tersebut dibeli dalam talian.



Contoh

Perniagaan yang lain menyimpan stok mereka di gudang sebelum dihantar ke lokasi yang diperlukan.



Contoh

Sesetengah syarikat menggunakan kenderaan yang sesuai untuk membawa barangan sejuk beku.



Contoh

- Terdapat perniagaan yang menggunakan kenderaan lain seperti lori dan kereta api untuk membawa barang yang berat dan pukal seperti barang kejuruteraan, kereta, atau bahan kimia.



Bahagian Fungsian Jualan

- Bahagian fungsian jualan merupakan antara fungsi yang penting dalam sesebuah organisasi perniagaan.
- Jualan merupakan suatu transaksi yang memberikan nilai tambah dalam memenuhi keperluan pelanggan dan memberi manfaat bersama kepada penjual dan pembeli.
- Kebanyakan perniagaan akan meletakkan jumlah sasaran jualan tertentu sebagai tujuan dan objektif kepada perniagaan yang sedang dijalankan oleh mereka.



Bahagian Fungsian Jualan

- Staf di bahagian jualan akan sentiasa berkomunikasi dan berinteraksi dengan pengguna.
- Hal ini seterusnya membina jaringan yang kukuh yang akan menggalakkan pelanggan untuk terus memilih perkhidmatan syarikat pada masa akan datang.



Tujuan Bahagian Fungsian Jualan

- Bahagian fungsian jualan dibentuk untuk memastikan jumlah sasaran jualan yang telah ditetapkan dalam objektif perniagaan tersebut tercapai.
- Selain itu, semua staf bahagian ini perlu mengetahui dan memahami undang-undang yang melindungi pengguna dan memahami jenis perniagaan yang dibenarkan dan tidak dibenarkan.
- Staf yang berkemahiran dan berkebolehan akan bertanggungjawab untuk menjawab pelbagai soalan daripada pengguna serta mempengaruhi pengguna untuk membeli.



Peranan Bahagian Fungsian Jualan

- Bahagian fungsian jualan memainkan peranan untuk menjawab pertanyaan pelanggan berkaitan dengan barang yang dijual seperti jenis, spesifikasi, kualiti dan cara pemasangan dan penggunaan barang.
- Bahagian ini juga berperanan untuk membuat jualan secara bersemuka atau secara dalam talian.



Peranan Bahagian Fungsian Jualan

- Selain itu, bahagian fungsian jualan juga memainkan peranan untuk menyediakan sebut harga atau jangkaan harga barang yang dikehendaki oleh pengguna.
- Bahagian ini juga akan melakukan rundingan dengan pengguna berkaitan dengan diskaun dan terma jual beli.



Peranan Bahagian Fungsian Jualan

- Bahagian fungsian jualan turut berperanan untuk memberi nasihat teknikal kepada pengguna.
- Selain itu, bahagian ini juga berperanan untuk merancang dan mengurus masa yang bersesuaian untuk membuat promosi jualan.
- Pada masa yang sama, bahagian ini juga akan menjalankan peranannya untuk menyemak dan mengemas kini rekod pengguna supaya mudah untuk menghubungi pengguna.



Contoh

- Pekerja di bagian jualan dan kumpulannya bertanggungjawab untuk mencapai objektif yang ditetapkan.



Contoh

- Premis yang menjual barangan asas seperti buku atau majalah memerlukan pekerja yang berpengetahuan asas dalam perkara yang berkaitan.



Contoh

- Premis yang menjual barang yang kompleks dan mahal seperti komputer riba memerlukan pekerja jualan yang berpengetahuan dan berkemahiran tinggi.



Bahagian Fungsian Khidmat Pelanggan

- Khidmat pelanggan ialah keupayaan dan kebolehan organisasi perniagaan dalam menyampaikan produk untuk memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan melebihi daripada tahap yang mereka harapkan dan perkhidmatan diberikan secara berterusan dan konsisten.



Tujuan Bahagian Fungsian Khidmat Pelanggan

- Bahagian fungsian khidmat pelanggan adalah untuk memberi perkhidmatan kepada pelanggan.
- Pengurus bahagian ini akan memastikan pelanggan akan mendapat perkhidmatan yang baik.



Tujuan Bahagian Fungsian Khidmat Pelanggan

- Kebanyakan organisasi perniagaan akan bertindak dengan melantik dan meletakkan staf atau pekerja yang bersifat positif untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab pada bahagian khidmat pelanggan.
- Perniagaan yang membuat dan menjual barang industri yang kompleks akan melantik pakar teknikal untuk memberikan nasihat secara terperinci dan maklumat kepada pelanggan.



Contoh

- Khidmat pelanggan yang dilaksanakan oleh Bahijahdzakaria seperti mengamalkan konsep “Pelanggan ialah tetamu VVIP” merupakan antara contoh terbaik dalam memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan.



Peranan Bahagian Fungsian Khidmat Pelanggan

- Bahagian fungsian khidmat pelanggan memainkan peranan untuk menjawab pertanyaan pelanggan berkenaan dengan barang dan perkhidmatan.
- Selain itu, bahagian ini juga berperanan untuk menyediakan pakar bagi memberikan maklumat mengikut kehendak pelanggan.



Bersambung...

