

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
SUTRA BEACH RESORT SDN BHD
TERENGGANU

OLEH
SALWA BINTI OMAR
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)

LABORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

2005

: 2440

1100039403

Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LI 89 FPE 4 2005



1100039403

Laporan akhir latihan industri di Sutra Beach Resort Sdn. Bhd.
Terengganu / Salwa Omar.



PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039403

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEN

19 DE
4 103

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI SUTRA BEACH RESORT SDN. BHD SETIU TERENGGANU

Oleh

**SALWA BINTI OMAR
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)**

Laporan Akhir Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

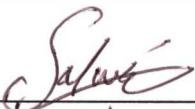
2005

1100039403

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **SALWA BINTI OMAR (UK8358)** 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. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan tersebut.

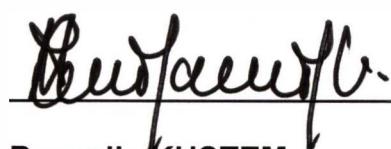
Tandatangan



Nama : SALWA BINTI OMAR

Tarikh : 20 NOVEMBER 2005

Disahkan Oleh :



Penyelia KUSTEM

b/p Pengurus Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Syukur alhamdulillah ke hadrat ilahi, dengan limpah kurnianya saya telah berjaya menyempurnakan tanggungjawab yang diamanahkan sepanjang menjalani Latihan Industri di sebuah pusat penginapan dan pelancongan iaitu Sutra Beach Resort Sdn. Bhd. Di panjatkan lagi kesyukuran kerana saya dapat menyempurnakan laporan yang telah ditugaskan ini dengan jayanya.

Ribuan terima kasih ingin saya tujuarkan kepada Penyelia Industri di Sutra Beach Resort, iaitu Cik. Norshahiram binti Adam dan Encik Zami bin Endut yang mana keduanya merupakan Eksekutif Jualan dan Pemasaran. Terima kasih di atas segala tunjuk ajar dan bimbingan sepanjang saya menjalani latihan selama 3 bulan di Jabatan Jualan dan Pemasaran. Tidak lupa juga kepada semua staff sama ada di Jabatan Jualan dan Pemasaran dan lain-lain jabatan di organisasi berkenaan. Penghargaan turut di berikan kepada Pengurus Besar iaitu En.Zain Shahrer Awin di atas kesudian menerima saya untuk menjalani latihan industri di organisasi berkenaan. Kepada Penyelia kolej iaitu Dr. Mohd Shaladdin bin Muda, diucapkan setulus terima kasih diatas tunjuk ajar dan bantuan sepanjang menjalani latihan industri sehingga lah kepada proses menyiapkan laporan bertulis ini.

Kepada rakan-rakan dan ibubapa iaitu Omar bin Ali dan Noor binti Ali terima kasih di atas dorongan yang tidak putus-putus disalurkan sepanjang tempoh berkenaan. Bagi mereka yang terlibat tidak secara langsung setiap bantuan dan tunjuk ajar amatlah di hargai dan di dahului dengan jutaan terima jasih juga.

PRAKATA

Latihan Industri merupakan kursus wajib yang harus dijalani oleh setiap pelajar pada semesta lima setiap sesi. Kursus ini merangkumi 6 jam kredit dan ditawarkan kepada pelajar-pelajar Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM), termasuklah pelajar Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran. Kursus ini memakan masa selama 12 minggu bermula pada 21 Mac hingga 12 Jun 2005. Para pelajar yang berkenaan di wajibkan menjalani latihan industri di organisasi yang telah ditentukan samada oleh jabatan atau pilihan sendiri dan relevan dengan kursus yang dipelajari. Diantara objektif latihan ini adalah:

Pertama, membolehkan para pelajar memperoleh pengalaman dan kemahiran dalam bentuk latihan yang berkaitan dengan program yang dipelajari sepanjang pengajian.

Kedua, memberi peluang kepada pelajar untuk mengaplikasikan apa yang dipelajari ke alam kerjaya yang sebenar. Hal ini dapat membuktikan sejauh mana seseorang pelajar itu berkemampuan menggunakan setiap ilmu dibilik kuliah ke dalam alam pekerjaan yang realiti.

Ketiga, menyediakan ruang dan peluang kepada setiap pelajar untuk menonjolkan bakat dan juga kebolehan yang dimiliki. Hal ini penting untuk memudahkan mereka mendapat pekerjaan setelah bergelar graduan.

Kesimpulannya, melalui Latihan Industri yang dijalankan seseorang pelajar akan mendapat gambaran yang lebih jelas dan jitu berkenaan sesuatu bidang kerjaya. Seterusnya menjadi titik-tolak kepada mereka dalam meneroka alam kerjaya yang lebih mencabar pada masa akan datang kelak.

ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA
	SURAT
Pengesahan perakuan keaslian	i
Penghargaan	ii
Prakata	iv
Senarai gambarajah	vi
Ringkasan eksekutif	vii
Bab 1 : latar belakang syarikat	
 1.1 Pengenalan	
1.1.1 Sejarah ringkas organisasi	1
1.1.2 Pemilikan	7
1.1.3 Tumpuan Pemasaran	8
1.1.4 Pendekatan Untuk Memajukan Organisasi	10
 1.2 Maklumat organisasi	14
 1.3 Carta organisasi	15
1.3.1. Sistem pentadbiran organisasi	16
1.3.2. Fungsi setiap jabatan	17
 1.4. Aktiviti organisasi	23
 1.5. Kemahiran yang ingin dipelajari	27

Bab 2 : Penemuan masalah dan cadangan

penyelesaian

2.1. Penemuan Jabatan Jualan Dan Pemasaran,	29
Jabatan Food & Beverage, Dan Jabatan	
Housekeeping.	
2.1.1. Mengesan sistem sedia ada	30
2.1.1.1. Sistem Tempahan	31
2.1.1.2. Sistem Jamuan	37
2.1.1.3. Sistem Pembersihan dan kemasan bilik	43
2.1.2. Pengenalpastian masalah	47
2.1.2.1. Pengenalpastian masalah sistem tempahan	48
2.1.2.2. Pengenalpastian masalah sistem jamuan	51
2.1.2.3. Pengenalpastian masalah sistem pembersihan dan kemasan bilik	52
2.2. Analisis masalah dan perbincangan	
keseluruhan penemuan	54
2.2.1. Rumusan analisis dan perbincangan masalah Sistem Tempahan, Sistem Jamuan, dan Sistem Pembersihan dan Kemasan Bilik	54
2.2.2. Cadangan penyelesaian	58
2.2.2.1. Sistem Tempahan	58

2.2.2.2. Sistem Jamuan	62
2.2.2.3. Sistem Pembersihan dan Kemasan Bilik	64
2.2.3. Perlaksanaan cadangan dan implikasi	67
2.2.3.1. Sistem Tempahan	67
2.2.3.2. Sistem Jamuan	69
2.2.3.3. Sistem Pembersihan dan Kemasan Bilik	71

Bab 3 : Penutup

Lakaran pengharapan kepada pendekatan yang diambil untuk menyelesaikan masalah	72
---	----

Rujukan

lampiran

GAMBARAJAH

SENARAI GAMBARAJAH	MUKA SURAT
1). Rajah 1 : Logo organisasi	1
2). Rajah 2 : Moto organisasi	5
3). Rajah 3 : Anugerah perkhidmatan cemerlang yang pernah di menangi	5
4). Rajah 4 : Pandangan hadapan resort	6
5). Rajah 5 : Bilik berhadapan kolam	6
6). Carta organisasi Sutra Beach Resort	14
7). Rajah 6 : Sistem Tempahan	32
8). Rajah 7 : Sistem Jamuan	38&39
9). Rajah 8 : Sistem Pembersihan dan Kemasan Bilik	44

RINGKASAN EKSEKUTIF

Setiap pelajar di bawah program Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran, di bawah Fakulti Pengurusan dan Ekonomi diwajibkan menjalani Latihan Industri. Pelatih merupakan salah seorang pelajar, telah memilih Sutra Beach Resort sebagai organisasi latihan. Laporan yang disediakan ini akan menjelaskan berkenaan aktiviti organisasi, pentadbiran dan beberapa jenis sistem yang digunakan oleh Sutra Beach Resort.

Sutra Beach Resort merupakan sebuah pusat penginapan dan pelancongan yang bertaraf Tiga Bintang. Yang terletak di Kampung Rhu Tapai, Merang, Setiu, Terengganu. Organisasi perkhidmatan ini bukan sahaja terkenal di Malaysia malahan di luar negara seperti Singapura, Thailand dan Indonesia. Pengurus utama organisasi ini ialah En. Zain Shahrer Awin dan beliau dibantu oleh hampir 110 orang pekerja di bahagian pentadbiran dan operasi. Selain penginapan ia turut menawarkan pelbagai produk melalui pakej-pakej, yang mana sedia menerima tempahan pelanggan. Selama tiga bulan menjalani latihan pelatih telah di tempatkan di Jabatan Jualan dan Pemasaran. Sepanjang tempoh berkenaan pelatih telah diajar pelbagai perkara berkaitan jualan dan pemasaran serta cara pengurusan setiap tempahan dan lain-lain. Pelatih di latih seumpama seorang staf dan mestilah bertanggungjawab dalam setiap perkara perkara yang dilakukan. Pelatih sesungguhnya telah mempelajari pelbagai kemahiran yang sewajarnya di miliki oleh setiap bakal pekerja. Kemahiran

komunikasi menjadikan pelatih lebih berkeyakinan dan tahu serba-sedikit etika ketika berkomunikasi dengan pelanggan samada dalam talian atau berhadapan. Selain itu pelatih juga berpeluang untuk menghadapi cabaran pelanggan bermasalah dan berpeluang berbincang dengan staf lain akan penyelesaiannya.

Peluang yang diberikan dalam pengurusan atucara majlis dan kemasukan agensi perjalanan memberi pelatih ruang untuk menunjukkan bakat yang di miliki. Sepanjang waktu tersebut, melalui pembelajaran dan pemahaman pelatih juga telah dapat mengesan beberapa masalah yang wujud dalam sistem sedia ada organisasi. Sistem-sistem tersebut adalah seperti sistem tempahan, sistem jamuan serta sistem pembersihan dan kemasan bilik. Diantara masalah yang *familiar* adalah kekurangan kakitangan, kelalaian dan ketidakpekaan, masalah peralatan tidak mencukupi dan rosak, atucara sistem yang kurang relevan serta kelewatan pembersihan dan kemasan lokasi majlis. Melalui pemerhatian masalah pelatih turut mencadangkan beberapa penyelesaian yang di harap di terima oleh organisasi. Namun sebarang penelitian harus dilakukan sebelum dilaksanakan.

Kesimpulannya, sepanjang tempoh latihan segala penat lelah dan susah payah yang di lalui adalah suatu cabaran yang amat berguna, Setiap tiik ilmu yang diperolehi sesungguhnya telah membantu pelatih agar

memahami dan mengaplikasi ilmu di bilik kuliah ke alam kerjaya. Pelatih amat berharap agar sepanjang latihan sumbangan yang di berikan kepada organisasi menjadi suatu titik permulaan pembinaan kerjaya professional pada masa akan datang.