

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
SUTRA BEACH RESORT SDN BHD  
TERENGGANU

OLEH

SALWA BINTI OMAR  
SARJANA MUDA PENGURUSAN  
( PEMASARAN )

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

2005



**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 Unuversiti 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 Pengerusi 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 tujukan 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 sehinggalah 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 kasih jua.

## 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 diwajibkan 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 di ibilik 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

<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
<b>Pengesahan perakuan keaslian</b>	i
<b>Penghargaan</b>	ii
<b>Prakata</b>	iv
<b>Senarai gambarajah</b>	vi
<b>Ringkasan eksekutif</b>	vii
<b>Bab 1 : latar belakang syarikat</b>	
<b>1.1 Pengenalan</b>	
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
<b>1.2 Maklumat organisasi</b>	14
<b>1.3 Carta organisasi</b>	15
1.3.1. Sistem pentadbiran organisasi	16
1.3.2. Fungsi setiap jabatan	17
<b>1.4. Aktiviti organisasi</b>	23
<b>1.5. Kemahiran yang ingin dipelajari</b>	27

## **Bab 2 : Penemuan masalah dan cadangan**

### **penyelesaian**

<b>2.1. Penemuan Jabatan Jualan Dan Pemasaran,</b>	<b>29</b>
<b>Jabatan Food &amp; Beverage, Dan Jabatan</b>	
<b>Housekeeping.</b>	
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 kemas 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 kemas bilik	52
<b>2.2. Analisis masalah dan perbincangan</b>	
<b>keseluruhan penemuan</b>	<b>54</b>
2.2.1. Rumusan analisis dan perbincangan masalah	
Sistem Tempahan, Sistem Jamuan, dan	
Sistem Pembersihan dan Kemas 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. Pelaksanaan 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**

<b>Lakaran pengharapan kepada pendekatan yang di ambil untuk menyelesaikan masalah</b>	<b>72</b>
--	-----------

**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 Awini 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 ditempatkan 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 dimiliki 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 kemas 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 kemas 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.