

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
RESTORAN KFC KLUANG 1,
KFC HOLDINGS (MALAYSIA) BHD.

Oleh

NORHIDAYAH BTE JANTAN
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

693

1100039363

LI 54 FPE 4 2005



1100039363

Laporan akhir latihan industri di KFC Holdings (M), Cawangan Kluang 1 / Norhidayah Jantan.



PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039363		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

5

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
RESTORAN KFC KLUANG 1,
KFC HOLDINGS (MALAYSIA) BHD.**

Oleh

**NORHIDAYAH BTE JANTAN
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

1100039363

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini, saya Norhidayah Bte Jantan (UK8907) 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 semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Kustem tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



Nama: Norhidayah Bte Jantan.

Tarikh: 22 NOV. 2005

Disahkan Oleh:



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Bersyukur saya kehadiran Illahi kerana dengan keizinan dan limpah kurniaNya, saya berjaya menyiapkan dan melengkapkan laporan latihan industri ini. Saya juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih di atas bantuan dan sokongan daripada semua pihak yang telah memberi kerjasama dalam menjayakan laporan ini.

Ucapan penghargaan ini saya ingin tujukan khas dan teristimewa buat pensyarah-pensyarah Jabatan Pengurusan dan Pemasaran, Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia yang telah banyak memberi tunjuk ajar yang profesional dalam menyiapkan laporan ini, terutama sekali buat Puan Wan Norhayati Bt Mohamed dan En Ahmad Rusdi b Abdullah. Terima kasih sekali lagi kerana sentiasa bersedia untuk membantu ketika diperlukan.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Puan Noor Hamidah Bt Abu Bakar, selaku pengurus restoran, En Mohamed Issam, Cik Musliha, Cik Noor Sufara, dan En Mohd Fadzli, selaku pembantu pengurus restoran yang juga merupakan penyelia-penyelia industri kerana telah sudi memberi tunjuk ajar dan kerjasama sepanjang saya menjalani latihan praktikal di Restoran KFC Kluang 1.

Tidak lupa juga kepada semua anggota Restoran KFC Kluang 1 yang telah banyak memberi maklumat serta komitmen dalam merealisasikan ilmu yang saya pelajari semasa menjalani latihan praktikal. Semoga ia memberi sejuta manfaat kepada semua pihak yang terlibat.

SEKILAS RENUNGAN.....

Segala puji-pujian bagi Allah s.w.t, pencipta alam semesta, selawat serta salam buat junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w, kaum keluarga dan para sahabat baginda.....

Jutaan terima kasih kepada bonda dan ayahanda serta kaum keluarga yang tercinta kerana dengan jasa dan pengorbanan serta berkat doa kalian, laporan ini berjaya disiapkan.....

Buat yang tersayang (110484), teman-teman yang dikasihi dan sahabat-sahabat yang teristimewa, terima kasih di atas dorongan yang telah diberikan.....

Akhir kata, yang baik datangnya dari Allah s.w.t manakala yang buruk itu datangnya dari kelemahan diri saya sendiri.....

SENARAI ISI KANDUNGAN

Muka Surat

Senarai Jadual	vi
Senarai Gambarajah	vii
Senarai Rajah	viii
Ringkasan Eksekutif	ix
BAB 1: LATAR BELAKANG ORGANISASI	
1.1 Pengenalan.	1
1.1.1 Sejarah Ringkas Organisasi.	2
1.1.2 Logo, Misi, Visi dan Hasrat KFC.	5
1.1.3 Pemilikan.	6
1.1.4 Tumpuan Pasaran.	8
1.1.5 Pendekatan untuk Memajukan Organisasi.	12
1.2 Maklumat Organisasi.	16
1.2.1 Struktur Perniagaan.	19
1.2.2 Pencapaian Organisasi.	21
1.3 Carta Organisasi.	23
1.4 Aktiviti Organisasi.	25
1.4.1 Projek Kemasyarakatan.	27
1.4.2 Keseluruhan Penyepaduan.	31
1.5 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari.	36

BAB 2: PENGENALPASTIAN MASALAH.

2.1 Sistem Latihan STAR 2000.	38
2.1.1 Mengenalpasti Masalah.	40
2.1.2 Cadangan Penyelesaian.	41
2.1.3 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi.	42
2.2 Sistem Pengurusan Inventori.	43
2.2.1 Mengenalpasti Masalah.	46
2.2.2 Cadangan Penyelesaian.	47
2.2.3 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi.	48
2.3 Sistem Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan.	49
2.3.1 Mengenalpasti Masalah.	51
2.3.2 Cadangan Penyelesaian.	52
2.3.3 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi.	53
BAB 3: PENUTUP.	54

RUJUKAN.

LAMPIRAN.

SENARAI JADUAL

Jadual 1	Maklumat Organisasi.	17
Jadual 2	Kemahiran Yang Ingin Dipelajari.	37

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1	Logo KFC.	5
Gambarajah 2	Operasi Perniagaan.	20
Gambarajah 3	Anugerah <i>Tricon Franchisee</i> .	21
Gambarajah 4	Logo <i>Kids Fun Club</i> .	22
Gambarajah 5	Tabung Penyayang KFC.	29
Gambarajah 6	Projek Penyayang.	30
Gambarajah 7	Tempat Penetasan Telur.	31
Gambarajah 8	Ladang Ternakan.	32
Gambarajah 9	Pembekalan Makanan Ayam.	33
Gambarajah 10	Perkilangan.	35

SENARAI RAJAH

Rajah 1	Carta Organisasi.	24
Rajah 2	Carta Alir Sistem Latihan STAR 2000.	39
Rajah 3	Carta Alir Sistem Pengurusan Inventori.	45
Rajah 4	Carta Alir Sistem Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan.	50

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai seorang pelajar di bawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Pemasaran, telah diwajibkan menjalani latihan industri selama 12 minggu dan pelatih telah memilih Restoran KFC Kluang 1 sebagai tempat untuk menjalani latihan industri tersebut.

Restoran KFC Kluang 1 merupakan sebuah organisasi yang pada dasarnya ditubuhkan sebagai sebuah syarikat berformat francais di bawah naungan KFC Holdings (Malaysia) Bhd untuk memasarkan produk-produk makanan segera KFC. Ia juga merupakan organisasi yang mampu dan telah menunjukkan kejayaannya dalam memasarkan produk dan menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada setiap pelanggannya. Oleh yang demikian, selama 12 minggu menjalani latihan industri di organisasi terbabit, pelatih telah diberi tunjuk ajar tentang cara untuk menjadi seorang kakitangan yang bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang diberi dengan penuh dedikasi.

Sepanjang menjalani latihan industri ini, pelatih juga didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya segala tugas yang diberikan dapat dilakukan dengan cekap dan berkesan. Salah satu pendekatan yang sering dilakukan adalah pelatih akan diberi taklimat mengenai tugas dan tanggungjawab di setiap jabatan. Pelatih diberi kepercayaan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberi. Daripada tugas yang dijalankan, pelatih telah mendapat pelbagai maklumat dan pandangan yang berkaitan sama ada daripada anggota KFC mahupun pelanggannya. Semasa menjalani latihan industri, pelatih telah melihat beberapa sistem sedia ada yang terdapat dalam organisasi. Antaranya di jabatan pengurusan operasi dan jabatan perkhidmatan pelanggan. Antara sistem yang terlibat ialah sistem latihan *STAR 2000*, sistem pengurusan inventori dan sistem pengurusan perkhidmatan pelanggan.

Pelatih telah mengenalpasti beberapa kelemahan yang kadang kala timbul di dalam organisasi yang berkaitan dengan penggunaan sistem sedia ada yang telah diguna pakai oleh pihak pengurusan. Pelatih juga telah memberikan beberapa cadangan penyelesaian yang mungkin dapat digunakan bagi menyelesaikan masalah yang timbul untuk meningkatkan lagi corak sistem pengurusan organisasi dan dapat mewujudkan sebuah pengurusan yang lebih dinamik dan sistematik.