LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI RESORT NEXUS KARAMBUNAI KOTA KINABALU

OLEH

JASMINE TERNIAS @ TERINUS
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

1100044992 Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)
Perpustakaan

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
Perpustakaan

LI 16 FPE 4 2005

1100044992
Laporan akhir latihan industri di Resort Nexus Karambunai, Kota Kinabalu / Jasmine Ternias@Terinus.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100044992

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

Laporan ini adalah suatu laporan akademik yang hanya mengandungi pandangan dan pendapat pelajar yang berasaskan kepada teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani latihan industri semata-mata Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI RESORT NEXUS KARAMBUNAI KOTA KINABALU

Oleh

Jasmine Ternias @ Terinus
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

1100044992

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya **Jasmine Binti Ternias @ Terinus** 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), Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM), tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan

Nama : **Jasmine Binti Ternias @ Terinus**

Tarikh :

Disahkan oleh:

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Salam sejahtera. Terlebih dahulu saya mengucapkan syukur kepada Ilahi kerana dengan izin dan limpah Kurnia-Nya saya berjaya menyiapkan laporan ini pada masa dan waktu yang telah ditetapkan. Pertama sekali saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua ibubapa saya yang telah banyak berjasa dan sentiasa memastikan saya mendapat yang terbaik dalam pendidikan. Segala jasa dan pengorbanan mereka tidak akan saya lupakan buat selama-lamanya.

Dikesempatan ini, saya ingin merakamkan ucapan jutaan terima kasih kepada **Cik Izzan Fazlinah bt. Omar** selaku Eksekutif MICE dan juga **Cik Betty Langgok** selaku Penyelaras MICE, Resort Nexus Karambunai yang juga merupakan penyelia Latihan Industri saya. Mereka telah banyak memberikan tunjuk ajar dan peluang untuk bertanya dan mempelajari sesuatu yang baru selama saya menjalani Latihan Industri bermula 21 Mac 2005 sehingga 12 Jun 2005.

Ribuan terima kasih ini juga saya tujukan kepada **Encik Ahmad Rusdi Abdullah** selaku penyelia Latihan Industri KUSTEM kerana kesudian beliau meluangkan masa untuk datang melawat saya di Resort Nexus Karambunai, Sabah, untuk menyelia dan memberikan penilaian berdasarkan kepada laporan aktiviti harian dan beberapa maklumat tentang organisasi. Tidak dilupakan juga ucapan terima kasih ini saya ucapkan kepada semua kakitangan Resort Nexus Karambunai, yang begitu peramah dan sentiasa memberikan sokongan dan semangat kepada saya selama menjalani Latihan Industri di resort ini.

Akhir kata, saya memohon keampunan sekiranya selama saya menjalani Latihan Industri ini ada berlaku kesilapan sama ada saya sedar ataupun tidak. Sesungguhnya saya hanya mengharapkan yang terbaik tetapi segala penentuan adalah dari yang Maha Esa.

PRAKATA

Latihan Industri ini diadakan adalah bertujuan untuk mempraktikkan para pelajar tentang teori-teori yang telah dipelajari selama berada di dalam bilik kuliah seterusnya diaplikasikan dalam alam pekerjaan sebenar. Latihan Industri ini amat penting kepada para pelajar dalam mempelajari cara-cara dan kaedah-kaedah pengurusan dan pentadbiran sesebuah organisasi. Selain itu, pelajar juga dapat membuat persediaan sebelum menempuhi alam pekerjaan yang sebenar kelak.

Pelajar yang menjalani Latihan Industri ini diberi pendedahan dari semua aspek dan bahagian dalam sesebuah organisasi sama ada secara langsung dan tidak langsung. Dengan ini, pelajar akan dapat mengetahui serta mempelajari sistem-sistem dan kaedah-kaedah yang digunakan dalam menguruskan sesuatu urusan dan juga dalam penyelesaian masalah. Oleh itu, apabila seseorang pelajar itu memasuki alam pekerjaan yang sebenar nanti, tidaklah pelajar itu merasa kekok, sebaliknya telahpun bersedia dengan berpandukan kepada pengalaman yang telah ada iaitu diperolehi semasa menjalani Latihan Industri ini.

Latihan Industri ini telah banyak memberikan manfaat kepada para pelajar dengan menimba pengalaman yang berguna. Justeru, ianya bukanlah satu bebanan kepada para pelajar, tetapi adalah untuk membantu para pelajar itu sendiri dalam membiasakan diri mereka dengan alam dan suasana pekerjaan yang bakal mereka tempuhi kelak setelah bergraduat. Dengan itu, dengan pengalaman yang diperolehi daripada Latihan Industri ini dapatlah sedikit sebanyak membantu pelajar apabila berada dalam alam pekerjaan sebenar.

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

ISI KANDUNGAN

PERKARA		MUKA SURAT
	Senarai Rajah	iv
	Ringkasan Eksekutif	v
BAB 1	**LATARBELAKANG ORGANISASI**	**1**
1.1	Pengenalan Resort Nexus Karambunai	1
1.2	5 kategori produk terpenting Resort Nexus Karambunai	5
1.3	Sumber-sumber Resort Nexus Karambunai	15
1.4	Tumpuan Pasaran	16
1.5	Pendekatan Memajukan Resort Nexus Karambunai	18
1.6	Maklumat Organisasi	20
1.7	Struktur Organisasi	23
1.8	Aktiviti Utama Organisasi	27
1.9	Kemahiran Yang Telah Dipelajari	28
BAB 2	**PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN**	**31**
2.1	Sistem Sedia Ada Di Bahagian Jualan	32
	2.1.1 Objektif Sistem Penyaluran Maklumat Tempahan Pelanggan	35
	2.1.2 Pengenalpastian Masalah Di Dalam Sistem	36

2.1.3 Punca Masalah Di Dalam Sistem 37

2.1.4 Cadangan Penyelesaian 37

2.1.5 Implikasi Terhadap Cadangan Penyelesaian 38

2.2 Sistem Sedia Ada Di Bahagian Tempahan 39

2.2.1 Objektif Sistem Penyimpanan Maklumat Kedatangan Pelanggan 42

2.2.2 Pengenalpastian Masalah Di Dalam Sistem 42

2.2.3 Punca Masalah Di Dalam Sistem 43

2.2.4 Cadangan Penyelesaian 43

2.2.5 Implikasi Terhadap Cadangan Penyelesaian 44

2.3 Sistem Sedia Ada Di Bahagian Sumber Manusia 45

2.3.1 Objektif Sistem Pengambilan Pekerja Dan Penilaian Prestasi Kakitangan 48

2.3.2 Pengenalpastian Masalah Di Dalam Sistem 48

2.3.3 Punca Masalah Di Dalam Sistem 49

2.3.4 Cadangan Penyelesaian 49

2.3.5 Implikasi Terhadap Cadangan Penyelesaian 50

2.4 Analisis Masalah dan Perbincangan Keseluruhan Penemuan 51

BAB 3	**PENUTUP**	**54**
RUJUKAN		**56**
LAMPIRAN		**57**

SENARAI RAJAH **MUKA SURAT**

Rajah 1.1	Pemandangan Resort Nexus Karambunai	1
Rajah 1.2.1	Tarif Bagi Setiap Jenis Bilik	6
Rajah 1.2.2	Tarif Karambunai Resort Golf Club	7
Rajah 1.2.3	Senarai Rawatan Sap Yang Ditawarkan	9
Rajah 1.2.4	Senarai Restoran Resort Nexus Karambunai	12
Rajah 1.6.1	Logo Resort Nexus Karambunai	20
Rajah 1.7.1	Carta Organisasi Resort Nexus Karambunai	26
Rajah 2.1.1	Aliran Proses Penyaluran Maklumat Tempahan Pelanggan di Bahagian Jualan dan Bahagian Tempahan Kepada MICE	35
Rajah 2.2.1	Aliran Proses Sistem Penyimpanan Maklumat Kedatangan Pelanggan di Bahagian Penempahan	41
Rajah 2.3.1	Aliran Proses Pengambilan Pekerja dan Penilaian Prestasi Kakitangan Resort Nexus Karambunai	47

RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan ini ditulis dengan matlamat untuk menerangkan apa yang telah dipelajari dan dipraktikan setelah mempelajari teori-teori di dalam bilik kuliah seterusnya diaplikasikan di dalam organisasi yang sebenar. Selain itu juga, ianya bermatlamat untuk mempelajari sistem-sistem yang sedia ada dan yang digunakan dalam sesebuah organisasi, mengkaji permasalahan-permasalahan yang berlaku di tapak Latihan Industri. Oleh itu, pelajar seterusnya memperolehi pengalaman dan pengetahuan sebelum menjejaki ke alam pekerjaan sebenar setelah pelajar menamatkan pengajian. Di dalam laporan ini, terdapat tiga bab penting yang telah pelatih temui semasa menjalani Latihan Industri di Resort Nexus Karambunai, kota Kinabalu, Sabah. Di dalam bab yang pertama, pelatih menerangkan tentang latar belakang organisasi yang merangkumi penubuhan organisasi iaitu dari segi pemilikan, tumpuan pasaran, ciri-ciri, produk, dan sumber-sumber organisasi, dan juga pendekatan yang diambil untuk memajukan organisasi serta maklumat-maklumat yang berkaitan dengan organisasi tersebut. Selain itu, pendekatan yang digunakan untuk memajukan dan menaikkan prestasi organisasi serta kemahiran yang telah dipelajari oleh pelatih telah memberikan implikasi yang berguna. Manakala bab kedua pula, pelatih menerangkan sistem sedia ada, mengenalpasti masalah yang terdapat di dalam beberapa bahagian pentadbiran Resort Nexus Karambunai, Kota Kinabalu, Sabah seperti di Bahagian Jualan dan Pemasaran, Bahagian Tempahan, dan Bahagian Sumber Manusia. Masalah yang dikesan oleh pelatih sedikit sebanyak telah menjejaskan kelicinan pengurusan organisasi tersebut. Seterusnya, pelatih telah mengemukakan cadangan penyelesaian bagi mengatasi masalah-masalah tersebut. Cadangan penyelesaian yang dikemukakan ini juga bertujuan untuk membantu organisasi tersebut supaya dapat memperbaiki kelemahannya. Bab ketiga merangkumi penutup yang menjelaskan lakaran pengharapan kepada pendekatan yang telah diambil oleh pelatih untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Justeru, penemuan beberapa masalah yang berlaku dalam organisasi terbabit dan cadangan penyelesaian yang telah dicadangkan serta diharapkan menjadi panduan kepada pihak organisasi bagi meningkatkan lagi pencapaiannya. Akhir kata, penerangan terperinci dalam laporan ini diharapakan akan menjadi panduan kepada individu-individu yang telibat kelak.