

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
KAPAS ISLAND RESORT KUALA TERENGGANU

FARADZILLAH BINTI ISMAIL

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada  
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN  
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

2272

1100045075



LI 8 FPE 3 2006



1100045075  
Laporan akhir latihan industri di Kapas Island Resort Kuala Terengganu / Faradzillah Ismail.

PERPUSTAKAAN  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA  
21030 KUALA TERENGGANU

<b>1100045075</b>		

Lihat sebelah

HAK MILIK  
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LI  
F PE  
3  
2006

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI  
KAPAS ISLAND RESORT  
KUALA TERENGGANU**

Oleh

**FARADZILLAH BINTI ISMAIL  
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)**

**LATIHAN INDUSTRI DIHANTAR KEPADA**

**JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN  
FAKULTI PENGURUSANDAN EKONOMI  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI  
MALAYSIA**

**2006**

## Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya Faradzillah binti Ismail 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.

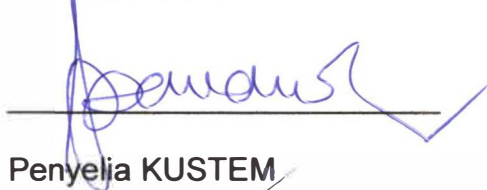
Tandatangan



Nama: Faradzillah binti Ismail

Tarikh: 14 September 2006

Disahkan oleh:



Penyelaja KUSTEM  
b/p Pengerusi Latihan Industri  
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi  
KUSTEM

HJ. Semanat Abu Bakar  
Pensyarah  
Jabatan Pengurusan dan Pemasaran  
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia  
(KUSTEM)  
Mengabang Telipot  
21030 Kuala Terengganu

## PENGHARGAAN

Segala puji hanya pada Allah S.W.T yang mentadbir alam semesta ini, salam dan selawat ke atas Junjungan Besar kita Nabi Muhammad S.A.W serta ke atas keluarga dan sahabat Baginda yang telah menegakkan agama Islam di bumi Allah ini. Alhamdulillah, dengan izin Allah pelatih dapat menyiapkan Laporan Industri seperti mana yang diharapkan.

Terlebih dahulu pelatih ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Tuan Hj Semanat b. Abu Bakar, selaku penyelia di KUSTEM yang telah banyak memberi nasihat, teguran dan cadangan untuk pelatih menyiapkan laporan ini.

Tidak lupa juga, jutaan terima kasih kepada kedua-dua ibu bapa pelatih iaitu Ismail b. Mat Zin dan Ramlah bt. Omar serta keluarga tercinta kerana memahami situasi pelatih ketika pelatih menjalankan latihan ini.

Pelatih juga ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada En Wan Supian b. Dato' Wan Ishak, Pn Mariam Laily bt. Sayed Mohamed, Pn Zaribah bt Abdul Rahman sekeluarga serta tidak lupa kepada semua kakitangan Kapas Island Resort kerana sudi memberi tunjuk ajar, nasihat dan sudi memberi kerjasama

yang tidak dapat dinilai dengan wang ringgit, pengalaman manis ketika pelatih menjalani latihan ini sentiasa dihati ini, semoga kerjasama dan jasa baik mendapat ganjaran yang setimpal daripada Allah S.W.T.Amin.

## ISI KANDUNGAN

	Muka surat
MUKA SURAT TAJUK	i
SURAT PENGESAHAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ISI KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI GAMBARAJAH	ix
RINGKASAN EKSEKUTIF	x
<b>BAB</b>	
1 PENGENALAN	1
1.1 Latar belakang Organisasi	2
1.2 Maklumat Organisasi	4
1.3 Carta Organisasi	8
1.4 Aktiviti Organisasi	17
1.5 Kemahiran yang ingin dipelajari	33

<b>2</b>	<b>MENGENAL PASTI SISTEM DAN CADANGAN</b>	<b>37</b>
2.1	Mengesan sistem yang ada di Jabatan Pemasaran	37
2.1.1	Sistem Promosi Melalui Persatuan Pelancongan Malaysia	39
2.1.2	Objektif Sistem	43
2.1.3	Masalah yang dikesan	43
2.1.4	Cadangan Penyelesaian	45
2.2	Mengesan sistem di Jabatan Kewangan	50
2.2.1	Sistem Pungutan Hutang <i>Voucher</i> Penginapan	51
2.2.2	Objektif Sistem	55
2.2.3	Masalah yang dikesan	55
2.2.4	Cadangan Penyelesaian	57
2.3	Mengesan sistem di Jabatan 'Front Office'	59
2.3.1	Sistem Aduan Pelanggan	60
2.3.2	Objektif Sistem	64
2.3.3	Masalah yang dikesan	64
2.3.4	Cadangan Penyelesaian	66



2.4	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	69
3	KESIMPULAN	71
4	RUJUKAN	
5	LAMPIRAN	

**SENARAI JADUAL**

	Muka surat
1.1 Analisis SWOT	28

**SENARAI GAMBARAJAH**

		Muka surat
1.1	Carta Organisasi <i>KIR</i>	8
1.2 (a)	Pandangan Chalet Dalam Taman	23
1.2 (b)	Jenis Bilik Yang Terdapat Di <i>KIR</i>	23
1.3 (a)	Sukan yang ada di <i>KIR</i>	24
1.3 (b)	Aktiviti-Aktiviti Yang Terdapat Di Sekitar Pantai	25
2.1	Carta Aliran Sistem Promosi Melalui Persatuan Pelancongan Malaysia	40
2.2	Carta Aliran Sistem Pemungutan Hutang <i>Voucher</i> Penginapan	51
2.3	Carta Aliran Sistem Aduan Pelanggan	60

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Lokasi Kapas Island Resort (**KIR**) terletak di Pulau Kapas, Marang, Terengganu dan perjalanannya mengambil masa lebih kurang 30 minit dari Lapangan Terbang Sultan Mahmud dan 10 minit perjalanan daripada Jeti Marang ke Pulau Kapas dengan bot laju. Resort **KIR** menawarkan perkhidmatan penginapan kepada pelancong yang berminat bercuti di Pulau Kapas Terengganu. Keseluruhan bilik yang terdapat di sini ialah sebanyak 56 buah bilik. Kategori bilik pula terdiri daripada *Deluxe*, *Standard Garden View* dan *Standard Sea View*. Terdapat tiga sistem yang sedia ada di KIR iaitu Sistem Promosi Melalui Persatuan Pelancongan Malaysia di Jabatan Pemasaran, Sistem Pemungutan Hutang *Voucher* Penginapan di Jabatan Kewangan dan Sistem Aduan Pelanggan di Jabatan *Front-Office*. Setiap sistem yang dikesan mempunyai masalah tersendiri iaitu sasaran jualan sebanyak 30 peratus tidak tercapai, Kelewatan penghantaran *voucher* ke bahagian *account receivable*, lambat mengambil tindakan ke atas aduan yang dibuat oleh pelanggan. Masalah ini wujud kerana **KIR** mengalami kekurangan pekerja dan juga **KIR** tidak menggunakan kemudahan teknologi moden serta

pengurusan yang tidak bersistematik. Masalah ini boleh di atasi sekiranya **KIR** memberi latihan kepada pekerja seperti Latihan Minda AIDA, Latihan Jenis Pelanggan dan juga melatih pekerja **KIR** menjadi seorang pekerja yang fleksibel. Bagi mengekalkan pekerja **KIR** perlu memberi pengiktirafan dan imbuhan kepada pekerja. Pengiktirafan seperti kenaikan pangkat, manakala imbuhan iaitu bonus tahunan, kenaikan gaji, elaun dan sebagainya. Di samping itu, **KIR** perlu menggunakan kemudahan teknologi moden seperti internet yang boleh menghubungkan antara pejabat dengan resort serta penggunaan komputer riba semasa promosi dilakukan. Pengurusan yang bersistematik melancarkan perjalanan sesuatu operasi perniagaan. Dengan terlaksananya setiap cadangan yang dikemukakan, masalah yang dihadapi boleh dikurangkan dan **KIR** dapat menghasilkan produktiviti yang berkualiti sekaligus laba keuntungan dapat ditingkatkan dari tahun ke tahun.