

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
HOTEL SERI MALAYSIA SUNGAI PETANI, KEDAH

SALWANI BINTI SAAD

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

2006

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **SALWANI BINTI SAAD (UK 9307)** mengaku bahawa laporan Latihan Industri ini 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 di pelajari semasa menjalani latihan industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.


Tandatangan:


.....

Nama : Salwani Binti Saad

Tarikh : 07 NOVEMBER 2006

Disahkan Oleh:


.....

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Assalamualaikum.....

Terlebih dahulu pelatih merakamkan rasa bersyukur kehadiran Ilahi kerana dengan izinNya pelatih dapat menamatkan Latihan Industri di Hotel Seri Malaysia Sungai Petani, Kedah selama 12 minggu (3 bulan) dengan sempurnanya.

Ucapan penghargaan ini pelatih tujukan khas dan teristimewa untuk pensyarah pelatih selaku penyelia, Tn, Hj Abdul Manan dari Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) yang banyak memberi tunjuk ajar yang professional dalam menyiapkan laporan ini. Terima kasih sekali lagi kerana sentiasa bersedia untuk membantu saya. Beliau juga sempat meluangkan masa dengan membuat lawatan semasa saya menjalani Latihan Industri di Hotel Seri Malaysia Sungai Petani.

Ribuan terima kasih pelatih ucapkan kepada Pn Hajjah Zarinah Bt Mohd Jamil selaku Pengurus Besar Hotel Seri Malaysia Sungai Petani kerana kesudiannya menerima pelatih untuk menjalani Latihan Industri di organisasi tersebut. Ucapan terima kasih juga pelatih ucapkan kepada penyelia industri utama iaitu En Mohd Nasrizal B. Mohd Nasir serta pekerja yang bekerja di Jabatan Jualan dan Pemasaran iaitu Pn. Norida Ishak dan Pn. Azlina Aladin selaku Eksekutif Pemasaran dan juga Pn. Rosmiza selaku Penyelaras Jualan yang banyak

memberi tunjuk ajar dan panduan kepada saya. Tidak lupa jasa baik Pn. Norlia Umar yang berda di Jabatan Sumber Manusia, En. Anuar Abdullah di Jabatan Penyambut Tamu, En. Shahril di Jabatan Penyajian Makanan dan En. Yusran Yusoff di Jabatan Pengemasan Bilik. Mereka banyak memberi maklumat dan bimbingan semasa pelatih berada di sana. Mereka tidak lokek dalam memberikan bantuan kepada pelatih dalam menyiapkan laporan industri ini.

Tidak lupa juga kepada semua warga kerja Hotel Seri Malaysia Sungai Petani yang banyak memberi maklumat serta komitmen dalam merealisasikan ilmu yang pelatih pelajari semasa pelatih menjalani latihan praktikal di Hotel Seri Malaysia Sungai Petani. Semoga ia memberi sejuta manfaat kepada semua pihak yang terlibat.

Sekian, wassalam.

SELAYANG PANDANG

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 sahabat baginda.....

Jutaan terima kasih kepada ibubapa tersayang, dengan segala pengorbanan tenaga dan masa yang diberikan semasa pelatih menjalani latihan industri ini. Dengan doa dan bantuan daripada kalian, dapatlah pelatih menyiapkan laporan akhir ini dengan sebaik-baiknya. Jasamu akan ku kenang selamanya.....

Untuk teman-teman yang sama-sama menjalani latihan industri di Hotel Seri Malaysia Sungai Petani, terima kasih diucapkan di atas dorongan yang telah diberikan kema banyak berkongsi maklumat yang diperlukan untuk menyiapkan laporan ini. Semoga kalian akan berjaya dengan cita-cita masing-masing.....

Akhir kata, yang baik itu datangnye daripada Allah S,W,T manakala yang buruk itu datangnye daripada kelemahan pelatih sendiri.

SENARAI KANDUNGAN

	Muka Surat
Penghargaan	i
Selayang Pandang	iii
Senarai Gambarajah	vii
Senarai Rajah	viii
Senarai Jadual	ix
Ringkasan Eksekutif	x

BAB 1: LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1 Pengenalan Hotel Seri Malaysia	1
1.1.1 Latar Belakang Hotel Seri Malaysia Sungai Petani	3
1.1.2 Aktiviti Asas Organisasi	6
1.1.3 Impian dan Misi Organisasi	7
1.1.4 Konsep 5C	9
1.2 Maklumat Organisasi	
1.2.1 Logo Dan Tema Organisasi	11
1.2.2 Maklumat Syarikat	12
1.3 Struktur Dan Carta Organisasi	
1.3.1 Carta Organisasi Bahagian Pengurusan	13
1.3.2 Carta Organisasi Bahagian Operasi	14
1.4 Jabatan Yang Terdapat Dalam Organisasi	15
1.5 Kemudahan-Kemudahan Yang Disediakan	20

	Muka surat
1.6 Kemahiran Yang Telah Dipelajari	21
1.7 Kadar Harga Pakej Dewan	23
1.8 Kadar Harga Bilik Penginapan	25
BAB 2: MENGENALPASTI SISTEM SEDIA ADA, MENGENALPASTI MASALAH, CADANGAN PENYELESAIAN DAN IMPLIKASI	
2.1 Penemuan Di Jabatan Jualan Dan Pemasaran	
2.1.1 Sistem Tempahan Dewan Seminar / Kursus	27
2.1.2 Huraian Sistem	29
2.1.3 Carta Alir Sistem Tempahan Dewan Seminar / Kursus	31
2.1.4 Masalah Yang Telah Dikenalpasti	32
2.1.5 Punca Permasalahan	33
2.1.6 Cadangan Penyelesaian	34
2.1.7 Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	36
2.2 Penemuan Di Jabatan Jualan Dan Pemasaran	
2.2.1 Sistem Pembayaran Menggunakan Local Order (L/O)	37
2.2.2 Huraian Sistem	38
2.2.3 Carta Alir Sistem Pembayaran Menggunakan L/O	39
2.2.4 Masalah Yang Telah Dikenalpasti	40
2.2.5 Punca Permasalahan	41
2.2.6 Cadangan Penyelesaian	42
2.2.7 Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	43

2.3 Penemuan Di Jabatan Penyambut Tetamu	
2.3.1 Sistem Tempahan Bilik Penginapan	44
2.3.2 Huraian Sistem	45
2.3.3 Carta Alir Sistem Tempahan Bilik Penginapan	46
2.3.4 Masalah Yang Telah Dikenalpasti	47
2.3.5 Punca Permasalahan	48
2.3.6 Cadangan Penyelesaian	49
2.3.7 Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	51

BAB 3: PENUTUP

3.1 Kesimpulan	52
----------------	----

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI GAMBARAJAH

	Muka Surat
Gambarajah 1: Bangunan Hotel Seri Malaysia Sungai Petani	3
Gambarajah 2: Pelan Lokasi Hotel Seri Malaysia Sungai Petani	6
Gambarajah 3: Logo Dan Tema Organisasi	11
Gambarajah 4: Lobby Dan Kaunter Penyambut Tetamu	20
Gambarajah 5: Café Seri Perigi	21
Gambarajah 6: Serambi 1 (Classroom)	24
Gambarajah 7: Serambi 2 (Boardroom)	24
Gambarajah 8: Bilik Standard	26
Gambarajah 9: Bilik Famili	26

SENARAI RAJAH

	Muka Surat
Rajah 1: Carta Organisasi Bahagian Pengurusan	13
Rajah 2: Carta Organisasi Bahagian Operasi	14
Rajah 3: Carta Alir Sistem Tempahan Dewan Seminar/Kursus	29
Rajah 4: Carta Alir Sistem Pembayaran Menggunakan L/O	38
Rajah 5: Carta Alir Sistem Tempahan Bilik Penginapan	45

SENARAI JADUAL

	Muka Surat
Jadual 1: Kadar Harga Pakej Dewan Yang Ditawarkan	23
Jadual 2: Kadar Harga Bilik Penginapan	25

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar Tahun 3 Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) di bawah Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, pelatih harus menjalani Latihan Industri selama 3 bulan sebagai satu keperluan selanjutnya untuk bergraduasi kelak. Hotel Seri Malaysia Sungai Petani merupakan hotel yang bertaraf 2 bintang yang terdapat di Sungai Petani, Kedah. Hotel ini telah ditubuhkan pada Februari 1995 di bawah Rangkaian Hotel Seri Malaysia di mana ianya diuruskan oleh sebuah syarikat milik bumiputera iaitu Seleksi Bahagia Sdn. Bhd. Sepanjang pelatih menjalani latihan industri di Hotel Seri Malaysia Sungai Petani, pelatih telah ditempatkan di Jabatan Jualan dan Pemasaran dan beberapa minggu di Jabatan Penyambut Tetamu. Pelatih mengenali dan dapat mengenalpasti kekuatan dan kelemahan syarikat ini melalui pemerhatian sendiri. Masalah utama yang terdapat dalam Jabatan Jualan dan Pemasaran ialah pembatalan majlis di saat akhir kerana kegagalan dalam komunikasi. Punca yang menyebabkan masalah ini timbul ialah perjalanan aktiviti di jabatan ini sangat perlahan. Untuk mengatasi masalah ini, jabatan tersebut perlu meningkatkan komunikasi dalaman secara berkumpulan dan mengadakan taklimat ringkas setiap pagi untuk jabatan di bahagian operasi. Pendekatan ini perlu untuk memastikan mereka mengambil bahagian dalam operasi sepanjang majlis yang bakal berlangsung. Dalam sistem kedua masalah yang sama berlaku di dalam jabatan Jualan dan Pemasaran. Masalah ini berlaku ketika pelanggan membuat pembayaran dengan menggunakan Local Order (L/O). Hal ini disebabkan oleh kelewatan untuk mendapatkan kelulusan peruntukan daripada pihak kerajaan. Masalah ini boleh diatasi dengan cara mempercepatkan penyerahan borang L/O kepada pihak hotel sebelum majlis berlangsung. Hal ini dapat mengelakkan daripada berlakunya masalah hutang lapuk. Pihak pelanggan perlu diingatkan pentingnya untuk menyerahkan L/O lebih awal. Dalam Jabatan Penyambut Tetamu, masalah yang dapat dikenalpasti ialah terdapat kesilapan semasa pelanggan hendak mendaftar masuk kerana terdapat pertindihan tempahan bilik. Selain itu, kelewatan untuk mengetahui status bilik samada masih kotor atau sudah bersih. Masalah ini berpunca daripada kesilapan dan kecuaiannya pekerja yang bertugas pada hari tersebut. Untuk mengatasinya, setiap pekerja perlu diberi latihan yang lebih fleksibel dengan pelbagai kemahiran. Kesimpulannya, pelatih berharap agar pihak pengurusan Hotel Seri Malaysia Sungai Petani akan menimbang cadangan ini untuk dijadikan garis panduan kepada perubahan yang lebih positif dalam operasi organisasi seterusnya dapat memaksimumkan keuntungan.