

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
BATU BUROK BEACH RESORT SDN. BHD.  
KUALA TERENGGANU, TERENGGANU.

ZURAIDAH BINTI ZAINAL ABIDIN

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

2006



LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI  
BATU BUROK BEACH RESORT SDN. BHD  
KUALA TERENGGANU, TERENGGANU.

OLEH:

ZURAIDAH BINTI ZAINAL ABIDIN  
IJAZAH SARJANA MUDA PENGURUSAN  
(PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN  
KEPADA:

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN  
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI  
MALAYSIA (KUSTEM)

2006

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya Zuraidah binti Zainal Abidin nombor matrik, UK9363 mengakui bahawa Laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah hasil daripada usaha saya sendiri dan segala coretan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pendapat saya yang berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang saya pelajari semasa menjalankan Latihan Industri. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, KUSTEM tidak terikat dengan kandungan yang menjadi inti pati kepada laporan ini.

Tandatangan,

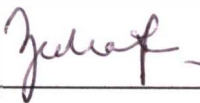


---

Nama : Zuraidah binti Zainal Abidin

Tarikh : 6 NOVEMBER 2006

Disahkan oleh:



---

Penyelia KUSTEM  
b/p Pengerusi Latihan Industri  
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
KUSTEM **Certified True Copy**



---

Zuha Rosufila Abu Hasan  
Lecturer

ii



## PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Pengasih, bersyukur ke hadrat Illahi kerana dengan limpah kurnia dan inayahNya, dapat juga saya menamatkan Latihan Industri di Batu Burok Beach Resort Sdn. Bhd. (BBBR) selama lebih kurang 12 minggu dan berjaya menyudahkan Laporan Akhir ini dalam masa yang telah ditetapkan.

Setinggi ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada Batu Burok Beach Resort Sdn. Bhd. kerana sudi memberi ruang untuk saya menjayakan Latihan Industri di organisasi mereka dan kepada pihak Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) yang menjadi tempat pengajian saya dan banyak memberikan input semasa pembelajaran saya di sini terutamanya pihak Urusetia Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Penyelia Industri KUSTEM iaitu Cik Zuha Rosufila binti Abu Hasan dan Penyelia Industri BBBR, Puan Siti Nurbaya Wahab yang banyak membantu dalam memberikan maklumat dan nasihat yang berguna serta kerjasama yang positif semasa berlangsungnya kursus PGN 4799 ini. Tidak lupa juga kepada semua staf resort yang banyak memberi tunjuk ajar dalam menjalankan tugas sebagai seorang pekerja khususnya pengurus jabatan, antaranya ialah Encik Rosdi Mohammad, Encik Rozaimi, Chef Mohd Fadzli dan staf – staf yang lain. Selain itu, ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua ibu bapa saya yang banyak menyumbangkan bantuan kewangan iaitu Zainal Abidin bin Abdullah dan Azizah binti Sabdin, sahabat saya yang turut

menjalankan Latihan Industri di BBBR, Norziana binti Abdul Aziz serta rakan seperjuangan yang lain kerana banyak memberi sokongan dalam tempoh menjalani Latihan Industri ini.

Apa yang diharapkan, segala yang telah dipelajari dalam tempoh saya menjalani Latihan Industri ini dapat digunakan dengan sebetulnya berlandaskan dengan apa yang telah dilalui – pengalaman. Segala yang dapat dikumpul semasa melaksanakan tanggungjawab sebagai pelajar dalam Program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) dapat diaplikasikan dalam lapangan kerja sebenar di masa hadapan.

Segala jasa dan pengorbanan yang anda semua sumbangkan tidak dapat saya balas kerana terlalu tinggi nilainya sehingga tidak dapat dinilai dengan wang ringgit, hanya Allah S. W. T sahaja yang boleh memberi balasan terhadap semua jasa dan pengorbanan anda semua. Inshaallah.

Sesungguhnya, yang baik itu datang daripadaNya dan yang buruk itu datang daripada kelemahan saya sendiri.

Sekian, terima kasih.

## PRAKATA

Latihan Industri adalah suatu aspek yang sangat penting dalam program pengajian di KUSTEM dan melalui Latihan Industri, pelajar akan ditempatkan di agensi awam atau swasta pilihan masing – masing dan pelajar akan berpeluang untuk belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung dalam sesuatu bidang pekerjaan.

Latihan Industri yang didaftarkan dengan kod kursus PGN 4799 adalah salah satu subjek teras yang diwajibkan kepada pelajar Program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) dan pelajar lain di Fakulti Pengurusan dan Ekonomi. Bagi pelajar Program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), mereka digalakkan untuk menjalani kursus ini dalam tempoh cuti akhir semester 4, iaitu lebih kurang dalam masa 12 minggu.

Dengan terlaksananya Latihan Industri, pelajar terlibat akan mendapat banyak faedah yang boleh dijadikan panduan kepada pelajar untuk menempuh alam pekerjaan yang sebenar. Apabila menjalani Latihan Industri, pelajar akan dapat merasai dunia realiti kerja yang bakal mereka lalui pada masa hadapan. Sudah tentu banyak perkara yang pelatih tempuhi, yang boleh dijadikan bekalan untuk menempuh alam pekerjaan yang sebenar kelak.

Pengalaman yang ditimba daripada Latihan Industri akan lebih mematangkan pelatih dalam melakukan tugas atau kerja mereka mengikut bidang yang mereka gemari. Pengalaman ini akan mengajar mereka untuk lebih tabah dalam mengharungi pasaran kerja yang lebih mencabar kreadibiliti mereka.

Dengan tercetusnya laporan ini, penyelia industri boleh membuat penilaian terhadap tahap pencapaian pelatih semasa menjalankan Latihan Industri. Penyelia juga boleh menguji sejauh mana keberkesanan Latihan Industri terhadap diri pelatih dalam mengaplikasikan pembelajaran teori semasa di kampus ke dalam alam pekerjaan sebenar.



# ISI KANDUNGAN

## MUKA SURAT

Penghargaan	iii
Prakata	v
Senarai Jadual	ix
Senarai Gambarajah	x
Ringkasan Eksekutif	xi
<b>BAB 1</b>	
1.0 LATAR BELAKANG ORGANISASI	1
1.1 SEJARAH RINGKAS BATU BUROK BEACH RESORT SDN. BHD.	1
1.1.1 Tumpuan Pasaran	4
1.1.2 Pendekatan untuk Memajukan Organisasi	5
1.1.3 Kekuatan Organisasi	7
1.2 MAKLUMAT ORGANISASI	8
1.3 CARTA ORGANISASI	9
1.3.1 Unit/ Jabatan	10
1.4 AKTIVITI ORGANISASI	14
1.4.1 Produk yang ditawarkan	14
1.4.2 Aktiviti untuk Kemajuan Organisasi	19
1.4.3 Kemudahan yang Tersedia di BBR	21
1.5 KEMAHIRAN YANG INGIN DIPELAJARI	24

## **BAB 2**

### **2.0 MENGESAN SISTEM, MENGENAL PASTI MASALAH DAN CADANGAN**

#### **PENYELESAIAN**

<b>2.1</b>	<b>SISTEM TEMPAHAN BARANGAN</b>	<b>29</b>
	2.1.1 Pengenalpastian Masalah dan Implikasi	32
	2.1.2 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi	33
	2.1.3 Implikasi Cadangan	36
<b>2.2</b>	<b>SISTEM TEMPAHAN MAKANAN</b>	<b>37</b>
	2.2.1 Pengenalpastian Masalah dan Implikasi	41
	2.2.2 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi	44
	2.2.3 Implikasi Cadangan	48
<b>2.3</b>	<b>SISTEM TEMPAHAN DEWAN</b>	<b>50</b>
	2.3.1 Pengenalpastian Masalah dan Implikasi	54
	2.3.2 Cadangan Penyelesaian	57
	2.3.3 Implikasi Cadangan	61

## **BAB 3**

<b>3.0</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>62</b>
------------	----------------	-----------

#### **RUJUKAN**

#### **LAMPIRAN**

## SENARAI JADUAL

	<b>Muka Surat</b>
Jadual 1.1: Senarai harga bilik BBR dan waktu daftar masuk serta waktu daftar keluar para pelanggan	16
Jadual 1.2: Senarai kapasiti dewan BBR	18
Jadual 1.3: Jadual untuk pelatih yang pertama	27
Jadual 1.4: Jadual untuk pelatih yang kedua	28

## SENARAI GAMBARAJAH

	<b>Muka Surat</b>
Gambarajah 1.1: Kedudukan BBR yang berhampiran dengan Bandar Kuala Terengganu	2
Gambarajah 1.2: Bangunan pentadbiran dan operasi resort	3
Gambarajah 1.3: Carta Organisasi BBR	9
Gambarajah 1.4: Sudut bilik jenis <i>Junior Suite</i> dan <i>Deluxe</i>	15
Gambarajah 1.5: Keadaan dan susun atur dewan yang telah siap untuk digunakan oleh pelanggan	17
Gambarajah 1.6: Antara promosi yang terdapat di PMCH	21
Gambarajah 1.7: Kolam renang yang menjadi sebahagian daripada penarik BBR	23
Gambarajah 2.1: Carta Alir Sistem Tempahan Barangan	31
Gambarajah 2.2: Carta Alir Sistem Tempahan Makanan	40
Gambarajah 2.3: Carta Alir Sistem Tempahan Dewan	53

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Pihak Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) telah menetapkan bahawa syarat untuk melayakkan seseorang pelajar Program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) bergraduat adalah wajib bagi mereka untuk menjalani Latihan Industri yang telah ditentukan dalam tempoh tiga bulan. Latihan Industri ini adalah kursus teras penting yang wajib dalam Program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) dan program lain di Fakulti Pengurusan dan Ekonomi.

Asasnya, Latihan Industri ini bermotifkan untuk memberikan sedikit – sebanyak pendedahan kepada pelajar tentang pasaran sebenar bidang kerja yang bakal pelajar tempuhi setelah tamat tempoh pengajian mereka. Selain itu, pelajar dapat memperoleh pengalaman yang begitu berharga semasa menjalankan Latihan Industri di agensi kerajaan mahupun swasta. Pelajar juga dapat memahami teori yang selama ini hanya dipelajari dalam kampus semata – mata. Bukan itu sahaja, malah mereka dapat mengaplikasikan teori tersebut dalam menjalankan kerja yang telah diberikan kepada mereka iaitu dengan mempraktikkannya dalam suasana kerja yang sebenar.

Batu Burok Beach Resort Sdn. Bhd. yang terletak berhampiran kawasan rekreasi Pantai Batu Burok menjadi tempat Latihan Industri pelatih. Resort ini dimiliki oleh sepasang suami isteri (bumiputera) yang beralamat 906 – A, Jalan Pantai Batu Burok, 20400 Kuala Terengganu, Terengganu Darul Iman.

Pelatih telah ditempatkan di tiga jabatan yang berasingan sepanjang tempoh Latihan Industri dilaksanakan iaitu Jabatan Makanan dan Minuman, *Housekeeping Department* dan *Kitchen Department*. Banyak yang telah pelatih pelajari sepanjang tempoh Latihan Industri berlangsung semasa berada dalam ketiga – tiga jabatan tersebut.

Semasa tempoh latihan, pelatih mengetahui sedikit – sebanyak tentang latar belakang organisasi, aktiviti organisasi serta maklumat organisasi yang lain. Selain itu, pelatih dapat mengetahui sistem yang ada dalam operasi seharian organisasi seperti Sistem Tempahan Barangan, Sistem Tempahan Makanan dan Sistem Tempahan Dewan serta dapat mengenal pasti beberapa masalah yang terkandung dalam sistem tersebut. Cadangan dan implikasi daripada cadangan yang diutarakan juga turut diujahkan dalam laporan ini. Diharap agar organisasi dapat mempertimbangkan cadangan yang diusulkan demi kepentingan organisasi sendiri dalam menerajui pasaran perhotelan.