

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI  
DI JERANTUT HILL RESORT  
PAHANG

WAN NOORLIYANA BINTI WAN AHMAD  
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA  
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN  
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)

2007



**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
JERANTUT HILL RESORT  
PAHANG**

**Oleh:  
WAN NOORLIYANA BINTI WAN AHMAD  
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)**

**Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada**

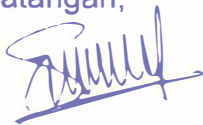
**Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran  
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi  
Universiti Malaysia Terengganu  
(UMT)**

**2007**

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **WAN NOORLIYANA BINTI WAN AHMAD (UK12046)** mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4922 adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung di dalam laporan ini adalah merupakan pendapat dan pandangan saya berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang di pelajari semasa menjalani Latihan Industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), UMT tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,



Nama: **WAN NOORLIYANA BINTI WAN AHMAD**

Tarikh : 4 November 2007

Disahkan oleh:



En Ahmad Rusdi Bin Abdullah  
Penyelia UMT  
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
Universiti Malaysia Terengganu

## PENGHARGAAN

Syukur saya panjatkan ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia dan RahmatNya saya telah berjaya menamatkan Latihan Industri selama 12 minggu ini dengan jayanya dan berjaya menyiapkan laporan ini.

Ucapan ribuan terima kasih kepada semua pegawai dan staf di Jabatan Jualan dan Pemasaran dan Jabatan *Front Office* dan semua pekerja di Jerantut Hill Resort yang sudi memberi tunjuk ajar dan pelbagai input–input yang berguna kepada saya sepanjang menjalani latihan praktikal di jabatan ini. Ucapan terima kasih buat Pengurus Jerantut Hill Resort, Puan Lim Chong Ly dan Penolong Pengurus, Puan Loke Han Chee selaku penyelia yang sudi menerima saya membuat latihan industri selama 12 minggu ini. Terima kasih juga kepada ketua-ketua unit di Jabatan *Front Office* dan Jabatan Jualan dan Pemasaran yang sudi mengajar saya kerja-kerja yang berkaitan dengan bidang saya.

Selain itu, terima kasih juga buat pensyarah-pensyarah di unit kami terutamanya penyelia UMT iaitu Encik Ahmad Rusdi bin Abdullah yang telah berusaha memberi tunjuk ajar dalam sepanjang Latihan Industri ini.

Segala kerjasama yang diberikan sepanjang saya menjalani praktikal di jabatan ini amat saya hargai dan saya dahului dengan jutaan terima kasih. Segala pengalaman yang dikutip adalah amat berharga untuk saya memanfaatkan apabila saya meneruskan pembelajaran serta alam pekerjaan sebenar nanti.

Sekian, terima kasih

## ISI KANDUNGAN

### Muka Surat

<b>Senarai Jadual</b>	<b>vi</b>
<b>Senarai Rajah</b>	<b>vii</b>
<b>Senarai Singkatan</b>	<b>viii</b>
<b>Abstrak (Ringkasan Eksekutif)</b>	<b>ix</b>

### **BAB 1      Latar Belakang Syarikat**

1.1	Pengenalan dan Sejarah Penubuhan	1
	JERANTUT HILL RESORT	
1.1.1.	Objektif Organisasi	3
1.1.2.	Misi Jerantut Hill Resort	4
1.1.3.	Visi Jerantut Hill Resort	4
1.1.4.	Logo dan Slogan Jerantut Hill Resort	5
1.2	Maklumat Organisasi	5
1.3	Carta Organisasi Jerantut Hill Resort	12
1.4	Aktiviti Organisasi	13
1.4.1	Kaedah Pemasaran dan Promosi	14
1.5	Kekuatan Organisasi	15
1.5. 1	Kekuatan Organisasi	16
1.5.2	Kelemahan Organisasi	16
1.5.3	Peluang Organisasi	17
1.5.4	Ancaman Organisasi	17
1.6	Kemahiran yang Dipelajari	17

## **BAB 2 Penemuan Sistem Sedia Ada, Pengenalpastian Masalah dan Cadangan Penyelesaian.**

2.1	Mengesan Sistem di Jabatan Jualan dan Pemasaran	20
2.1.1	Sistem Tempahan Majlis	20
2.1.2	Pengenalpastian Masalah	23
2.1.3	Cadangan Penyelesaian	23
2.1.4	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	24
2.2	Mengesan Sistem di Bahagian <i>Front Office</i>	25
2.2.1	Sistem Pelanggan Daftar Keluar	25
2.2.2	Pengenalpastian Masalah	29
2.2.3	Cadangan Penyelesaian	29
2.2.4	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	30
2.3	Mengesan Sistem di Bahagian <i>House Keeping</i>	31
2.3.1	Sistem Perkhidmatan Mendobi	31
2.3.2	Pengenalpastian Masalah	35
2.3.3	Cadangan Penyelesaian	35
2.3.4	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	36

**BAB 3 Penutup**

3.1	Rumusan	38
3.2	Cadangan Latihan Industri	39
3.3	Cadangan Pelaksanaan dan Implikasi	41
	<b>Rujukan</b>	<b>42</b>
	<b>Lampiran</b>	<b>43</b>



## SENARAI JADUAL

<b>Jadual 1</b>	<b>Maklumat Organisasi</b>	<b>5</b>
<b>Jadual 2</b>	<b>Carta Organisasi Jerantut Hill Resort</b>	<b>12</b>

## SENARAI GAMBARAJAH

<b>Gambarajah 2. 1.1</b>	<b>Carta Alir Sistem Tempahan Majlis</b>	<b>22</b>
<b>Gambarajah 2.2. 1</b>	<b>Carta Alir Sistem Pelanggan Daftar Keluar</b>	<b>28</b>
<b>Gambarajah 2.3. 1</b>	<b>Carta Alir Sistem Perkhidmatan Mendobi</b>	<b>34</b>

## **SENARAI SINGKATAN**

<b>JHR</b>	<b>Jerantut Hill Resort</b>
<b>MAH</b>	<b>Malaysian Association Hotels</b>
<b>MATTA</b>	<b>Malaysian Association Travel Trips Agency</b>

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Peluang untuk menjalani Latihan Industri di sesebuah syarikat awam atau syarikat swasta adalah sesuatu yang amat berharga bagi setiap pelajar. Dengan menjalani Latihan Industri, pelajar mendapat suatu pengalaman yang sangat berharga yang tidak boleh dijual beli. Pelajar berpeluang untuk belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung dengan aktiviti yang dijalankan oleh syarikat tersebut. Peluang yang diberikan dalam menjalani Latihan Industri di Jerantut Hill Resort digunakan sepenuhnya oleh pelatih dalam menimba sebanyak mungkin pengalaman dan pengetahuan tentang pengurusan hotel terutama dalam sektor perkhidmatan. Pelatih dapat mengaplikasikan matapelajaran yang dipelajari dan menyesuaikannya dengan situasi sebenar. Malah pelatih juga telah berhadapan dengan situasi bekerja, cara berkomunikasi dengan pekerja serta pelanggan, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Ketika menjalani Latihan Industri di Jerantut Hill resort, pelatih telah mengenalpasti beberapa sistem kerja serta masalah yang terdapat di syarikat tersebut. Antara masalah-masalah yang dapat dikenalpasti adalah masalah komunikasi ketika Sistem Tempahan Majlis, masalah tempoh pemeriksaan bilik yang terlalu lama disebabkan oleh kekurangan pekerja *House Keeping*. Manakala di Jabatan *House Keeping*, ketika sistem mendobi terdapat masalah kualiti cucian dan menyebabkan tidak ramai pelanggan yang menggunakan perkhidmatan ini. Menyedari permasalahan tersebut, pelatih sedia memberikan pandangan dan cadangan agar pihak syarikat mengaplikasikannya dan semoga cadangan yang diberikan dapat memajukan lagi syarikat tersebut. Latihan Industri amat diperlukan bagi meningkatkan kemahiran dan pengalaman bagi menjadikan seseorang mahasiswa lebih berdaya saing dan kompetitif disamping dapat memberikan pandangan berguna kepada sesebuah masyarakat.