

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI HOTEL RENAISSANCE KOTA BHARU
KOTA BHARU, KELANTAN

AHMAD RIDHUAN BIN ABDULLAH
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
HOTEL RENAISSANCE KOTA BHARU
KOTA BHARU, KELANTAN DARUL NAIM

Oleh

AHMAD RIDHUAN ABDULLAH

SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

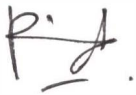
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU
(UMT)

2007

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **AHMAD RIDHUAN BIN ABDULLAH (UK11303)**, mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4992 ini adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya sendiri berasaskan pengalaman dan pengetahuan yang dipelajari semasa menjalani Latihan Industri. Dimaklumkan bahawa pihak Fakulti Pengurusan dan Ekonomi tidak terikat dengan segala isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,



Nama : Ahmad Ridhuan bin Abdullah

Tarikh : 13 / 11 / 07

Disahkan oleh:



En. Ahmad Rusdi bin Abdullah

Penyelia UMT

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

UMT

PRAKATA

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Bersyukur kehadiran Ilahi dengan keredhaan dan limpah kurnia-Nya yang sentiasa memberkati hamba-Nya.

Pelatih, Ahmad Ridhuan bin Abdullah (UK 11303) telah menjalankan Latihan Industri di Hotel Renaissance Kota Bharu, Kota Bharu, Kelantan. Pelatih menjalani latihan ini selama 12 minggu, bermula dari tarikh melapor diri iaitu 16 April 2007 sehingga 6 Julai 2007.

Semasa menjalani Latihan Industri, pelatih telah ditempatkan di unit yang bersesuaian dengan bidang pengajian yang sedang pelatih ikuti di Universiti Malaysia Terengganu (UMT). Pelatih ditempatkan di Bahagian Jualan dan Pemasaran. Semasa menjalani latihan industri, pelatih berminat untuk mendalami dan mempelajari dengan lebih mendalam setiap tugas yang dijalankan. Cara berkomunikasi dengan pelanggan dan dengan pekerja-pekerja di jabatan lain dalam organisasi perlu dipelajari kerana komunikasi adalah amat penting bagi melancarkan perjalanan di dalam organisasi.

Dalam menempuh hari-hari pembelajaran di sana, pelatih mendapat tunjuk ajar yang amat berkesan bermula daripada pengurus pemasaran, eksekutif-eksekutif pemasaran dan sehinggalah kakitangan dari setiap unit. Dengan itu, pelatih menjalin hubungan yang baik dengan semua kakitangan di syarikat tersebut. Segala aktiviti atau tugas harian sebagai pelatih industri

berjalan dengan lancar dan teratur. Secara tidak langsung, dengan kehadiran pelatih dapat juga membantu dan meringankan kerja mereka yang perlu disiapkan. Pelatih akan membuat laporan harian yang akan ditulis mengikut hari dan tugas yang dilakukan. Laporan ditulis dari awal pagi waktu melapor diri sehinggalah ke petang untuk setiap hari bekerja.

Pelatih telah mendapat banyak ilmu dan pengalaman berguna semasa menjalani latihan industri di Hotel Renaissance Kota Bharu ini. Pengalaman yang diperolehi di sepanjang menjalani latihan industri ini amat berguna untuk menghadapi alam pekerjaan di masa akan datang. Di mana harapan Pelatih berharap agar dapat mempelajari dan memperolehi pengetahuan yang lebih mendalam dengan bidang pengajian pelatih di Universiti Malaysia Terengganu (UMT) iaitu dalam jurusan Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran.

PENGHARGAAN

Setinggi-tinggi penghargaan pelatih ucapkan kepada pihak Hotel Renaissance Kota Bharu kerana telah memberi kesempatan berharga buat pelatih untuk menjalani Latihan Industri di situ. Pelatih juga ingin merakam jutaan terima kasih kepada tenaga kerja syarikat tersebut kerana banyak memberi dorongan dan kerjasama sepanjang dua belas minggu menimba ilmu dan pengalaman di sana. Bersyukur kehadiran Ilahi dengan keredhaan dan limpah kurnia-Nya, dapat pelatih menyiapkan laporan ini.

Di kesempatan ini pelatih ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada En. Ahmad Rusdi bin Abdullah selaku Penyelia Latihan Industri UMT yang telah banyak memberi tunjuk ajar, bantuan dan nasihat sepanjang pelatih menjalani latihan industri. Terima kasih juga di atas segala bimbingan dan kerjasama yang diberikan kepada pelatih dalam proses untuk menyiapkan laporan ini.

Tidak dilupakan ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pihak Hotel Renaissance Kota Bharu kerana sudi memberi pelatih peluang untuk menjalani latihan industri di syarikat tersebut. Sepanjang pelatih menjalani latihan pihak syarikat telah banyak memberi kerjasama dan tunjuk ajar disamping memberi peluang kepada pelatih untuk menimba pengalaman. Jutaan terima kasih kepada Michelle Koo selaku Assistant Director of Sales, Cik Wan Aisyah binti Wan Llah selaku penyelia industri dan semua kakitangan Bahagian Jualan dan Pemasaran dan juga kakitangan Hotel

Renaissance Kota Bharu yang telah banyak membantu pelatih sepanjang tempoh menjalani latihan. Segala kerjasama amatlah pelatih hargai.

Ucapan terima kasih juga pelatih ingin ucapkan kepada rakan dan sesiapa sahaja yang telah banyak membantu memberi inspirasi dan mencurahkan pendapat sepanjang pelatih menyiapkan laporan ini. Sesungguhnya yang baik itu tetap datang daripada-Nya dan yang buruk itu adalah atas kelemahan diri pelatih sendiri.

ISI KANDUNGAN

Senarai Gambarajah	x
Senarai Jadual	xi
Selayang Pandang	xii
Ringkasan Eksekutif	xiv

BAB 1 : PENGENALAN

1.1 PENGENALAN HOTEL RENAISSANCE KOTA BHARU	1
1.1.1 Sejarah Penubuhan	2
1.1.2 Tujuan Penubuhan	3
1.1.3 Misi Hotel Renaissance Kota Bharu	5
1.1.4 Visi Hotel Renaissance Kota Bharu	6
1.1.5 Logo Hotel Renaissance Kota Bharu	6
1.1.6 Lokasi Hotel Renaissance Kota Bharu	7
1.2 TUMPUAN PASARAN	8
1.2.1 FIT (<i>Free Independent Traveller</i>)	9
1.2.2 Pihak Korporat, Kerajaan Dan Perwakilan	9
1.2.3 Agensi Perlancongan	9
1.2.4 Hotelier dan Pihak Penerbangan	10

1.3 MAKLUMAT HOTEL RENAISSANCE KOTA BHARU	11
1.4 PESAING HOTEL RENAISSANCE KOTA BHARU	12
1.4.1 Hotel Perdana	12
1.4.2 New Pacific Hotel	13
1.5 PENDEKATAN DALAM MEMAJUKAN ORGANISASI	13
1.6 CARTA ORGANISASI HOTEL RENAISSANCE KOTA BHARU	15
1.6.1 Gambarajah Utama Carta Organisasi	15
1.6.2 Jabatan Jualan Dan Pemasaran	17
1.6.3 Penerangan Jabatan Jualan dan Pemasaran	18
1.7 AKTIVITI ORGANISASI	20
1.8 PRODUK	20
1.8.1 Bilik	20
1.8.2 Dewan Banquet	23
1.9 KEMAHIRAN YANG INGIN DI PELAJARI	25

1.10 ANALISIS SWOT	27
1.10.1 Kekuatan	28
1.10.2 Kelemahan	29
1.10.3 Peluang	30
1.10.4 Ancaman	31

BAB 2 : SISTEM KERJA, PENGENALPASTIAN MASALAH, PENYELESAIAN DAN IMPLIKASI

2.1 PENGENALAN	33
2.2 SISTEM KERJA DI HOTEL RENAISSANCE KOTA BHARU	35
2.3 SISTEM KERJA PERTAMA :	
SISTEM MEMBUAT SEBUT HARGA (<i>QUOTATION</i>)	36
2.3.1 Pengenalan	36
2.3.2 Objektif Sistem Pertama	38
2.3.3 Carta Alir Sistem Pertama	41
2.3.4 Penerangan Carta Alir	42
2.3.5 Pengenalpastian Masalah	44
2.3.6 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi	46
2.4 SISTEM KERJA KEDUA :	
SISTEM PERMOHONAN CUTI	49
2.4.1 Pengenalan	49
2.4.2 Objektif Sistem	50

2.4.3 Carta Alir Sistem Kedua	51
2.4.4 Penerangan Carta Alir	52
2.4.5 Pengenalpastian Masalah	53
2.4.6 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi	54
2.5 SISTEM KERJA KETIGA :	
SISTEM PENGAMBILAN PEKERJA BARU	56
2.5.1 Pengenalan	56
2.5.2 Objektif Sistem	56
2.5.3 Carta Alir Sistem Ketiga	57
2.5.4 Penerangan Carta Alir	58
2.5.5 Pengenalpastian Masalah	59
2.5.6 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi	61

BAB 3 : PENUTUP

3.1 Rumusan Dan Cadangan Keseluruhan	62
3.2 Cadangan Latihan Industri	64

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1 : Logo Hotel Renaissance Kota Bharu	6
Gambarajah 2 : Lokasi Hotel Renaissance Kota Bharu	7
Gambarajah 3 : Carta Organisasi Hotel Renaissance Kota Bharu	15
Gambarajah 4 : Carta Organisasi Jabatan Jualan dan Pemasaran	17
Gambarajah 5 : Tarif harga penginapan	22
Gambarajah 6 : Carta Alir Sistem Membuat Sebut Harga	41
Gambarajah 7 : Carta Alir Sistem Permohonan Cuti	51
Gambarajah 8 : Carta Alir Sistem Pengambilan Pekerja Baru	57

SENARAI JADUAL

Jadual 1 : Maklumat Organisasi Hotel Renaissance Kota Bharu	11
Jadual 2 : Ringkasan Gaya Dewan Dan Jumlah Peserta Dalam Acara Seminar	24
Jadual 3 : Ringkasan Lengkap Gaya Dewan Dan Jumlah Peserta Dalam Acara Seminar	25

SELAYANG PANDANG

Latihan Industri merupakan suatu aspek yang amat penting dalam semua program yang berada di bawah Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Universiti Malaysia Terengganu (UMT). Melalui pendekatan ini ia memberi pendedahan kepada pelajar terhadap dunia pekerjaan disamping turut mendalami aspek pentadbiran dan pengurusan sesebuah organisasi.

Semasa menjalani latihan industri ini pelatih dapat mengetahui bagaimana suasana alam pekerjaan sebenar serta bagaimana sesebuah organisasi berfungsi. Pelatih dapat mengenalpasti latarbelakang organisasi secara menyeluruh.

Melalui latihan industri, pelatih akan ditempatkan di organisasi awam atau swasta di mana pelatih berpeluang untuk belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung bagaimana sesuatu organisasi beroperasi. Pada masa yang sama, pelatih juga berpeluang mempelajari aspek pentadbiran dan pengurusan sesebuah organisasi.

Dalam menjalankan sesuatu kerja atau program, ianya mestilah bermatlamat dan mempunyai objektif. Begitu juga dengan program latihan industri ini seperti pengalaman dan kemahiran asas profesional pekerjaan dengan program masing-masing, mengenalpasti teori yang dipelajari di dalam kuliah dengan realiti alam pekerjaan, menjalin dan mengekalkan hubungan dalam pekerjaan dengan semua kakitangan, memahami nilai etika profesional

masing-masing, mempamerkan kebolehan dalam melaksanakan kerja, memperoleh pengalaman alam pekerjaan dalam bentuk latihan yang berkaitan dengan program latihan yang sedang diikuti di universiti, dapat mengenalpasti dan mempelajari sistem sesebuah organisasi, serta dapat mempelajari kemahiran-kemahiran di alam pekerjaan, dan memberi satu input kepada pelatih mengenai alam pekerjaan dengan melihat persekitaran organisasi.

Pelatih juga dapat mempelajari kemahiran komunikasi yang baik dengan pelanggan dan kakitangan organisasi semasa melaksanakan kerja. Latihan industri banyak memberi manfaat, kebaikan, dan pengalaman yang berguna kepada pelatih untuk mempraktikannya pada masa akan datang. Ini juga akan memberikan gambaran yang lebih jelas kepada pelatih terhadap realiti alam pekerjaan yang sebenar.

RINGKASAN ESEKUTIF

Latihan Industri (PGN 4992) adalah sebahagian daripada silibus dan merupakan satu syarat bagi pelajar Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) untuk menjalani latihan industri dalam proses untuk bergelar graduan. Latihan Industri adalah sesuai untuk pelatih sebelum bergraduasi kerana pelatih dapat menimba ilmu dan pengalaman yang tidak diperolehi di bilik kuliah. Latihan Industri juga dapat memberi pendedahan kepada pelatih terhadap suasana kerja yang sebenar. Di samping itu pelatih dapat mempraktikkan dan mengaplikasikan teori yang dipelajari di dalam bilik kuliah semasa menjalani latihan. Latihan Industri juga memberi peluang kepada pelatih untuk memperbaiki skil *interpersonal* dan mengumpul pengalaman untuk digunakan di masa akan datang. Sepanjang 12 minggu menjalani Latihan Industri, pelatih telah ditempatkan di sebuah hotel yang beroperasi di Kota Bharu, Kelantan iaitu HOTEL RENAISSANCE KOTA BHARU. Melalui latihan yang diberi oleh pihak syarikat, pelatih telah menemui beberapa sistem yang perlu diberi perhatian dan tindakan. Setelah mengenalpasti beberapa sistem yang terdapat dalam syarikat, pelatih membuat keputusan untuk menekankan kepada tiga sistem iaitu Sistem Membuat Sebut Harga (*Quotation*), Sistem Permohonan Cuti, dan Sistem Pengambilan Pekerja Baru. Pelatih telah banyak memperoleh ilmu dan pengalaman ketika diberi peluang untuk membantu melaksanakan sistem tersebut. Pelatih telah mengenal pasti permasalahan yang terdapat pada setiap sistem tersebut. Selain itu pelatih juga menyertakan punca dan kesan dari permasalahan tersebut terhadap syarikat. Pelatih telah mencadangkan beberapa langkah untuk penyelesaian masalah yang terdapat dalam sistem dan seterusnya membincangkan implikasi dari cadangan tadi. Harapan pelatih agar apa yang pelatih ingin sampaikan sedikit sebanyak dapat memberi manfaat kepada syarikat khususnya.