

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
SUTRA BEACH RESORT
TERENGGANU

OLEH

SABARIAH BT JOHARI
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

2005

2729

1100039401

LI 86 FPE 4 2005



1100039401

Laporan akhir latihan industri di Sutra Beach Resort Terengganu / Sabariah Johari.



PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039401		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

6
7E
4
065

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
SUTRA BEACH RESORT
TERENGGANU

OLEH

Sabariah Bt. Johari
Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

2005

1100039401

PENGESAHAN PERAKUAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **Sabariah bt. Johari** 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 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.

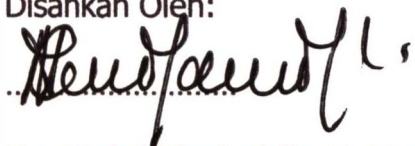
Tandatangan


.....

Sabariah Bt. Johari

Tarikh: *24 November 2005*
.....

Disahkan Oleh:


.....

Dr. Mohd Shaladdin B. Muda

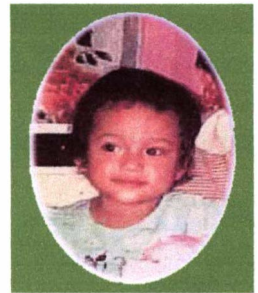
Penyelia Kustem

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

*Di kesaljuan mata indah tersingkap seribu kenangan yang sukar dilupakan,
Ungkapan kasih, cinta dan sayang yang disulamkan membuatkan,
Semangat ku terus ke akhir hayat nanti.
Ayah dan ibu jasa mu akan tetap ku kenang,
Buat kakak dan abang akan ku kenang cerita dan kasih mu sehingga ku tiada,.
Buat kawan—kawanku terima kasih atas sokongan mu.
Enong, Ida dan Nurul terima kasih dalam segala hal kita bersama
Titipkanlah cinta dan keimanan yang sejati dan kekal Pada-Nya
Kerana kita akan kembali kepadanya suatu hari nanti.*



Prakata

Latihan industri merupakan kursus wajib yang perlu di ambil oleh setiap pelajar pemasaran yang berada di semester lima. Enam jam kredit yang diwajibkan membuatkan pelajar lebih bersungguh-sungguh dalam menjalani Latihan Industri yang dijalankan. Pelbagai pengalaman yang dapat dikutip sepanjang tempoh tiga bulan ini.

Pengalaman yang didapati ini adalah menjadi landas dan dasar untuk seorang pelajar bertapak dalam bidang pekerjaan. Pengalaman ini dinamakan sebagai proses pembelajaran yang pertama wujud setelah bergraduasi nanti. Dalam setiap pekerjaan yang dijalankan proses pembelajaran akan wujud di dalam persekitaran tersebut.

Latihan Industri diadakan agar pelajar mampu mengaplikasikan bidang pengajian ke alam dunia pekerjaan. Ini dapat menilai sejauh mana kemahiran pelajar menguasai teori yang dipelajari untuk diterjemahkan kepada praktikal. Ini untuk memperlihatkan senario sebenar pekerjaan kepada setiap pelajar. Ianya juga untuk mengekalkan hubungan dengan alam kerja yang profesional dalam bidang masing-masing.

Kesimpulannya, latihan industri ini dapat memberi gambaran yang jelas kepada setiap pelajar tentang bidang-bidang kerjaya yang akan diceburi pada suatu masa nanti. Ianya juga dapat memberi sedikit pengalaman untuk dijadikan tapak permulaan untuk mencari pekerjaan.

Penghargaan

Tiada kata seindah bahasa untuk diungkapkan penghargaan terima kasih kepada mereka yang banyak membantu sepanjang tempoh latihan industri ini. Syukur alhamdulillah dengan limpah rahmat dan kurnia-Nya saya telah berjaya menjalani Latihan Industri ini sepanjang tempoh yang telah ditetapkan oleh pihak fakulti.

Pertama sekali saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih buat emak dan ayah yang berada jauh di Johor. Juga kepada penyelia saya iaitu Dr. Mohd Shaladdin Bin Muda , yang mana banyak membantu dan membimbing saya sepanjang menjalani latihan industri di Terengganu. Tidak lupa juga kepada penyelia industri saya En. Zami Bin Endut yang banyak memberi tunjuk ajar dan sokongan moral dalam menjalani tugas sebagai pelatih di Jabatan Jualan dan Pemasaran.

Ucapan terima kasih juga diucapkan kepada semua kakitangan Sutra Beach Resort yang banyak membantu saya dalam mencari maklumat yang berkaitan serta kerjasama yang diberikan. Buat rakan-rakan saya diucapkan terima kasih terutamanya rakan seperjuangan industri Salwa Omar.

Kepada semua yang terlibat dalam menjayakan latihan industri ini, semoga jasa baik kalian akan mendapat ganjaran yang setimpal dari Allah S.W.T. dan semoga usaha saya ini diberkati Allah. "Amin"

MATLAMAT LATIHAN INDUSTRI

Setiap pekerjaan yang dilakukan mempunyai matlamat tersendiri. Dengan adanya matlamat ini, ianya merupakan sebagai landasan dalam melakukan sesuatu pekerjaan. Dasar yang kukuh adalah dari tapak yang ada matlamat tersendiri. Begitu juga dalam Latihan Industri yang dianjurkan oleh Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran ini mempunyai matlamat yang tersendiri. Antara matlamat diadakan latihan industri adalah:

- Supaya pelatih dapat menyesuaikan diri dengan alam pekerjaan.
- Pelatih dapat mengaplikasikan teori yang dipelajari kepada praktikal.
- Peluang pekerjaan dapat diwujudkan dalam latihan industri kepada pelatih.
- Mendedahkan diri pelatih dengan budaya organisasi di sebuah syarikat.
- Menguji tahap kebolehan diri pelatih dalam menghadapi kekangan dan peluang yang ada dalam industri.

Dengan adanya matlamat untuk latihan industri ini, ianya dapat mewujudkan lagi satu teras jati diri dalam diri pelatih untuk menjadi yang terbaik dalam organisasi tersebut. Sebagai seorang pelatih saya rasa bersyukur kerana diberi peluang untuk menjalani Latihan Industri ini. Teras yang kukuh adalah dibina dalam diri pelatih itu sendiri tanpa adanya sikap dan azam, suatu matlamat tidak dapat dicapai. Latihan industri yang dijalankan ini amat bagus untuk para pelajar Institusi Pengajian Tinggi Awam.

ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
Senarai Rajah	x
Senarai Jadual	xi
Senarai Lampiran	xii
Ringkasan Eksekutif	xiii - xiv
 Bab 1	
1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Sejarah Penubuhan	2
1.1.2 Tujuan Penubuhan	3
1.1.3 Misi	4
1.1.4 Visi	4
1.1.5 Moto	4
1.1.6 Logo	5
1.1.7 Lokasi	6
1.1.8 Tumpuan Pasaran	7
1.2 Maklumat Organisasi	8 – 9
1.2.1 Anugerah Yang Diterima	10
1.2.2 Pesaing	11 – 12
1.2.3 Tarikan Utama	13
1.3 Carta Organisasi Sutra Beach Resort	14
1.3.1 Carta Organisasi	15

1.3.2	Jabatan Pengurusan – Pengurus	16
1.3.3	Jabatan Perakaunan Dan Pentadbiran	17
1.3.3.1	Penerangan Jabatan Perakaunan Dan Pentadbiran	18
1.3.4	Jabatan Jualan Dan Pemasaran	19
1.3.4.1	Penerangan Jabatan Jualan Dan Pemasaran	20
1.3.5	Jabatan <i>Front Office</i>	21
1.3.5.1	Penerangan Jabatan <i>Front Office</i>	22
1.3.6	Jabatan Makanan Dan Minuman	23
1.3.6.1	Penerangan Jabatan Makanan Dan Minuman	24
1.3.7	Jabatan Penyelenggaraan	25
1.3.7.1	Penerangan Jabatan Penyelenggaraan	26
1.3.8	Jabatan <i>Housekeeping</i>	27
1.3.8.1	Penerangan Jabatan <i>Housekeeping</i>	28
1.3.9	Jabatan Rekreasi Dan Sukan	29
1.3.9.1	Penerangan Jabatan Rekreasi Dan Sukan	30
1.3.10	Jabatan Keselamatan Dan Landskap	31
1.3.10.1	Penerangan Jabatan Keselamatan Dan Landskap	32

1.3.11	Jabatan Dapur	33
1.3.11.1	Penerangan Jabatan Dapur	34
1.4	SWOT Analisis	35 -37
1.5	Aktiviti Organisasi	38 – 48
1.6	Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	49 – 50
Bab 2		
2.0	Kenal Pasti Sistem	51
2.1	Carta Sistem Pembelian	52
2.1.1	Penerangan Sistem Pembelian	53
2.1.2	Kenal Pasti Masalah	54
2.1.3	Analisis Masalah	55
2.1.4	Cadangan Dan Implikasi	56 – 57
2.2	Carta Sistem Penyediaan Makanan	58
2.2.1	Penerangan Sistem Penyediaan Makanan	59 – 60
2.2.2	Kenal Pasti Masalah	61
2.2.3	Analisis Masalah	62 – 63
2.2.4	Cadangan dan Implikasi	64 – 65
2.3	Carta Sistem Tempahan Bilik	66 – 67
2.3.1	Penerangan Sistem Tempahan Bilik	68 – 69
2.3.2	Kenal Pasti Masalah	70

2.3.3 Analisis Masalah 71

2.3.4 Cadangan Dan Implikasi 72

Bab 3

Penutup 73 – 74

Rujukan 75

Lampiran

Senarai Rajah	Muka Surat
Rajah 1 : Carta Organisasi Sutra Beach Resort	14
Rajah 2 : Carta Organisasi Jabatan Pengurusan – Pengurus	16
Rajah 3 : Carta Organisasi Jabatan Perakaunan Dan Pentadbiran	17
Rajah 4 : Carta Organisasi Jabatan Jualan Dan Pemasaran	19
Rajah 5 : Carta Organisasi Jabatan <i>Front Office</i>	21
Rajah 6 : Carta Organisasi Jabatan Makanan dan Minuman	23
Rajah 7 : Carta Organisasi Jabatan Penyelenggaraan	25
Rajah 8 : Carta organisasi Jabatan <i>Housekeeping</i>	27
Rajah 9 : Carta Organisasi Jabatan Rekreasi Dan Sukan	29
Rajah 10 : Carta Organisasi Jabatan Keselamatan Dan Landskap	31
Rajah 11 : Carta Organisasi Jabatan Dapur	33
Rajah 12 : Carta Sistem Pembelian	52
Rajah 13 : Carta Sistem Penyediaan Makanan	58
Rajah 14 : Carta Sistem Tempahan Bilik	67

SENARAI JADUAL

MUKA SURAT

Jadual 1: Maklumat Organisasi	8 - 9
Jadual 2: Tarif Harga Bilik	29
Jadual 3 : Ringkasan Gaya Bilik Dewan Dan Jumlah Peserta Dalam Acara Seminar	41
Jadual 4 : Tambahan <i>Bullet Paintball</i>	45

Senarai Lampiran

Lampiran A : Jenis – Jenis Bilik.

Lampiran B : Perkhidmatan Yang Ditawarkan.

Lampiran C : Kemudahan Yang Disediakan.

Lampiran D : Hari Pembentangan Laporan Industri.

Lampiran E : Peta Sutra Beach Resort.

Lampiran F : Contoh *Contract Rate*.

Lampiran G : Borang Permintaan Barang.

Lampiran H : Borang Pesanan Barang.

Lampiran I : Slip Tempahan Pelanggan.

Lampiran J : *Brochures* Sutra Beach Resort.

Ringkasan Eksekutif

Latihan industri yang dijalankan oleh pihak Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi ini dapat memperluaskan lagi skop kemahiran yang dimiliki oleh pelajar untuk mengaplikasikannya ke alam pekerjaan yang sebenar. Ianya memberi pelatih peluang untuk merasai dunia pekerjaan sebelum bergraduat. Ianya juga telah membawa diri pelatih menceburkan diri dalam bidang hospitaliti ini terutamanya dalam bidang pemasaran. Bidang hospitaliti ini bukan khusus untuk pelajar hospitaliti sahaja malahan bidang pemasaran memainkan peranan penting dalam mendatangkan keuntungan organisasi tersebut (hotel).

Pelatih didedahkan dengan budaya organisasi di sebuah syarikat yang mana ianya berdasarkan kepada pembinaan hubungan baik dengan pelbagai peringkat umur dan kaum dalam masyarakat setempat. Kekangan yang wujud sepanjang latihan industri ini menguji kebolehan pelatih sebagai pelajar Institut Pengajian tinggi Awam untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan konsep yang telah dipelajari dalam bidang pemasaran.

Sutra Beach Resort merupakan sebuah organisasi pelancongan yang menawarkan perkhidmatan tempat penginapan, hiburan dan beberapa produk sampingan yang ditawarkan kepada setiap golongan masyarakat. Pelatih telah diberikan beberapa spesifikasi dan huraian kerja yang telah ditetapkan dalam rangka industri seperti yang dijadualkan oleh pihak organisasi. Pelatih ditempatkan di dua buah jabatan iaitu Jabatan Perakaunan dan Jabatan Jualan Dan Pemasaran. Sepanjang berada di dua jabatan ini, beberapa sistem telah dikenalpasti.

Antara sistem yang terdapat dalam organisasi ialah sistem pembelian, sistem penyediaan makanan dan sistem tempahan bilik. Pelatih telah mendapati terdapat beberapa masalah yang dihadapi pada setiap sistem sedia ada walaupun ianya telah digunakan sejak awal penubuhan organisasi. Pelatih telah memberikan beberapa cadangan dan implikasi terhadap masalah yang terdapat dalam setiap sistem yang dianalisis.

Sistem pertama adalah sistem pembelian. Masalah yang dapat dikenalpasti adalah kelewatan penghantaran barang daripada pembekal dan kelewatan penghantaran borang dari setiap jabatan. Antara pendekatan yang diambil adalah melantik pembekal secara kontrak dan menyatakan dalam setiap taklimat ketua jabatan agar menghantar borang pembelian dengan lebih awal.

Ringkasan Eksekutif

Latihan industri yang dijalankan oleh pihak Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi ini dapat memperluaskan lagi skop kemahiran yang dimiliki oleh pelajar untuk mengaplikasikannya ke alam pekerjaan yang sebenar. Ianya memberi pelatih peluang untuk merasai dunia pekerjaan sebelum bergraduasi. Ianya juga telah membawa diri pelatih menceburkan diri dalam bidang hospitaliti ini terutamanya dalam bidang pemasaran. Bidang hospitaliti ini bukan khusus untuk pelajar hospitaliti sahaja malahan bidang pemasaran memainkan peranan penting dalam mendatangkan keuntungan organisasi tersebut (hotel).

Pelatih didedahkan dengan budaya organisasi di sebuah syarikat yang mana ianya berdasarkan kepada pembinaan hubungan baik dengan pelbagai peringkat umur dan kaum dalam masyarakat setempat. Kekangan yang wujud sepanjang latihan industri ini menguji kebolehan pelatih sebagai pelajar Institut Pengajian tinggi Awam untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan konsep yang telah dipelajari dalam bidang pemasaran.

Sutra Beach Resort merupakan sebuah organisasi pelancongan yang menawarkan perkhidmatan tempat penginapan, hiburan dan beberapa produk sampingan yang ditawarkan kepada setiap golongan masyarakat. Pelatih telah diberikan beberapa spesifikasi dan huraian kerja yang telah ditetapkan dalam rangka industri seperti yang dijadualkan oleh pihak organisasi. Pelatih ditempatkan di dua buah jabatan iaitu Jabatan Perakaunan dan Jabatan Jualan Dan Pemasaran. Sepanjang berada di dua jabatan ini, beberapa sistem telah dikenalpasti.

Antara sistem yang terdapat dalam organisasi ialah sistem pembelian, sistem penyediaan makanan dan sistem tempahan bilik. Pelatih telah mendapati terdapat beberapa masalah yang dihadapi pada setiap sistem sedia ada walaupun ianya telah digunakan sejak awal penubuhan organisasi. Pelatih telah memberikan beberapa cadangan dan implikasi terhadap masalah yang terdapat dalam setiap sistem yang dianalisis.

Sistem pertama adalah sistem pembelian. Masalah yang dapat dikenalpasti adalah kelewatan penghantaran barang daripada pembekal dan kelewatan penghantaran barang dari setiap jabatan. Antara pendekatan yang diambil adalah melantik pembekal secara kontrak dan menyatakan dalam setiap taklimat ketua jabatan agar menghantar barang pembelian dengan lebih awal.

Sistem yang kedua adalah sistem penyediaan makanan. Antara masalah yang dihadapi adalah kelewatan menerima *event order* daripada jabatan jualan, kekurangan kakitangan yang berkemahiran dalam penyediaan makanan dan disiplin kerja yang kurang. Antara cadangan yang dikemukakan adalah menambah bilangan kakitangan di bahagian penyediaan makanan. Beri insentif kepada pekerja yang berdedikasi dan memberi kerjasama antara setiap jabatan.

Sistem ketiga adalah sistem tempahan bilik. Antara masalah yang dihadapi adalah masalah komunikasi dan sistem manual yang tidak berkesan. Antara pendekatan yang diambil adalah menganjurkan kelas Bahasa Inggeris dan mengadakan satu buku khas sistem manual.

Lakaran pengharapan terhadap pendekatan yang dicadangkan juga dinyatakan dalam bab tiga. Ianya lebih menerangkan kebaikan cadangan yang diberikan oleh pelatih pada setiap sistem yang dikenalpasti. Ianya merupakan satu langkah awal dalam mencari sumber alternatif lain bagi masalah yang dihadapi dalam setiap sistem.

Diharapkan setiap pendekatan yang dicadangkan oleh pelatih di ambil positif oleh pihak Sutra Beach Resort untuk membuat penambahbaikan dalam pengurusan dan meningkatkan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. Dengan adanya latihan industri ini, pelatih mendapat pengalaman yang berharga dalam alam pekerjaan.