

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
BUKIT KELUANG BEACH RESORT,
BESUT, TERENGGANU.

NOOR HASLINDA BT MOHD YAZIT

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

2006

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
BUKIT KELUANG BEACH RESORT,
BESUT, TERENGGANU.**

Oleh

**NOOR HASLINDA BT MOHD YAZIT
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)**

Laporan Latihan Industri Dihantar Kepada

**Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia**

2006

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya NOOR HASLINDA BT MOHD YAZIT
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 yang 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



Nama: NOOR HASLINDA BT MOHD YAZIT

Tarikh: 14 NOVEMBER 2006

Disahkan oleh:



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PRAKATA

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Saya, Noor Haslinda bt Mohd Yazit dengan Nombor Matrik UK 9805 telah menjalani Latihan Industri di Bukit Keluang Beach Resort, Besut, Terengganu. Pelatih menjalani latihan ini selama 3 bulan bersamaan dengan 12 minggu bermula dari tarikh melapor diri iaitu 17 April 2006 sehingga 9 Julai 2006.

Semasa menjalani Latihan industri, pelatih telah ditempatkan di beberapa jabatan bersesuaian dengan bidang pengajian yang sedang dikuti di Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM). Ditempatkan di jabatan pemasaran dan jabatan pentadbiran dan kewangan semasa menjalani latihan industri ini membuatkan pelatih berminat untuk mendalami dan mempelajari dengan lebih mendalam setiap tugas yang dijalankan. Cara berkomunikasi dengan pelanggan, 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 disana, pelatih mendapat tunjuk ajar dan bimbingan daripada pengurus, penolong pengurus, pegawai-pegawai dan sehinggalah pekerja-pekerja dari setiap jabatan. Hasil kesefahaman ini, pelatih mempunyai hubungan yang baik dengan semua staf di

resort tersebut. Segala aktiviti atau tugas harian sebagai pelatih telah diatasi dan berjalan dengan lancar. Secara tidak langsung, kehadiran pelatih dapat juga membantu meringankan kerja yang perlu disiapkan. Pelatih membuat laporan harian yang ditulis mengikut hari dan tugas yang dilakukan. Laporan ditulis dari awal pagi, dari waktu melapor diri sehinggalah ke petang.

Pelatih telah mendapat banyak ilmu dan pengalaman berguna semasa menjalani latihan industri di Bukit Keluang Beach Resort ini. Pengalaman yang diperoleh disepanjang menjalani latihan industri ini amat berguna untuk menghadapi alam pekerjaan dimasa akan datang.

ISI KANDUNGAN

Muka surat

MUKA DEPAN.....	
SURAT PENGESAHAN.....	
PRAKATA.....	
ISI KANDUNGAN.....	
PENGHARGAAN	i
SENARAI CARTA.....	ii
SENARAI RAJAH	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	v

BAB 1: LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1 PENGENALAN

1.1.1 Latar Belakang Organisasi	1
1.1.2 Misi dan Visi	3
1.1.3 Wawasan dan Strategi	3
1.1.4 Pelanggan	4
1.1.5 Penghargaan Yang Diperolehi	5

1.2 MAKLUMAT ORGANISASI

1.2.1 Maklumat Syarikat	6
-------------------------	---

1.3	CARTA ORGANISASI	8
1.4	AKTIVITI ORGANISASI	13
1.5	KEKUATAN ORGANISASI	16
1.6	KEMAHIRAN YANG DIPELAJARI	17

BAB 2: PENGENALPASTIAN PENEMUAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.1	JABATAN PEMASARAN	18
2.1.1	Penemuan Di Bahagian Pemasaran	18
2.1.2	Pengenalpastian Masalah	24
2.1.3	Analisis dan Perbincangan Keseluruhan Penemuan	29
2.2	JABATAN PEMASARAN (FRONT OFFICE)	30
2.2.1	Penemuan Di Bahagian Operasi	30
2.2.2	Pengenalpastian Masalah	36
2.2.3	Analisis dan Perbincangan Keseluruhan Penemuan	42
2.3	JABATAN PENTADBIRAN DAN KEWANGAN	43
2.3.1	Penemuan Di Bahagian Operasi	43
2.3.2	Pengenalpastian Masalah	48
2.3.3	Analisis dan Perbincangan Keseluruhan Penemuan	52
	BAB 3: KESIMPULAN	53

SENARAI RUJUKAN

55

LAMPIRAN

56

PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirrahim...Alhamdulillah, bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah dan kurnia-Nya, pelatih dapat menyiapkan laporan ini dalam masa yang telah ditetapkan. Di sini, pelatih ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada individu yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menyiapkan latihan industri dan laporan ini.

Jutaan terima kasih yang tidak terhingga ini ditujukan kepada:

Bukit Keluang Beach Resort kerana menerima saya sebagai pelatih selama 12 minggu bermula 17 April hingga 9 Julai 2006.

Encik Wan Ariffin Bin Wan Mustaffa, Pengurus Besar

Encik Rozaman Bin Mohammad, Pengurus Pemasaran

Puan Engku Norein Bt Engku Omar, Pengurus Kewangan

Tuan Haji Abdul Manan, Penyelia KUSTEM

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada individu yang telah memberikan kerjasama dalam menyiapkan laporan dan memberi tunjuk ajar semasa menjalani latihan industri. Tanpa sumbangan dan komitmen mereka, laporan ini mungkin tidak dapat dihasilkan.

Semoga Allah mencucuri rahmat ke atas anda semua.

Amin.

SENARAI CARTA

Muka surat

Carta 1: Carta organisasi Bukit Keluang Beach Resort	8
Carta 2: Menjalankan Aktiviti Promosi	20
Carta 3: Carta Tempahan Berkumpulan	32
Carta 4: Carta Pemeriksaan Inventori	44

SENARAI RAJAH

Muka surat

Rajah 1: Logo Bukit Keluang Beach Resort	6
Rajah 2: "Double Storey"	14
Rajah 3: Kolam Renang	14
Rajah 4: Bilik Persidangan	15
Rajah 5: Restoran Shaz	15
Rajah 6: Campuran Pemasaran	25
Rajah 7: Proses Pengurusan	26
Rajah 8: Empat Fungsi Pengurusan	27
Rajah 9: Empat Ciri-ciri Perkhidmatan	37
Rajah 10: Empatbelas Prinsip Fayol	40
Rajah 11: Jenis-jenis Kawalan	49
Rajah 12: Analisis Kerja	50

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar dalam jurusan Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, pelatih perlu menjalani latihan industri selama 12 minggu untuk memenuhi syarat bergraduasi. Melalui latihan industri ini, pelatih dapat mempelajari dengan lebih mendalam lagi mengenai teori dan pengajaran yang selama ini hanya dipelajari di dalam bilik kuliah sahaja. Segala apa yang dipelajari oleh pelatih dalam bilik kuliah telah dapat pelatih lihat melalui realiti alam pekerjaan. Selain itu latihan industri juga turut mendedahkan pelatih mengenai gambaran alam pekerjaan yang sebenar. Pelatih telah didedahkan dengan pelbagai situasi disamping pendedahan dalam aspek kemahiran asas mengenai profesionalisme pekerjaan dimana ianya berkaitan dengan program pengajian yang sedang diduduki oleh pelatih di Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM). Pelatih telah menjalani latihan industri di Bukit Keluang Beach Resort selama 12 minggu seperti yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan KUSTEM. Bukit Keluang Beach Resort telah ditubuhkan pada 1 Ogos 2004 dan merupakan sebuah organisasi yang menawarkan perkhidmatan perhotelan kepada pelanggannya. Semasa menjalani latihan industri, pelatih telah mengenalpasti beberapa sistem yang ada di Bukit Keluang Beach Resort seperti sistem dalam promosi, sistem tempahan secara berkumpulan dan sistem pemeriksaan inventori. Setelah dikaji, pelatih mendapati terdapat beberapa masalah di dalam sistem tersebut yang mengganggu kelancaran operasinya dan masalah tersebut telah dibincangkan di dalam bab 2. Di dalam bab 2 ini juga, disamping mengenalpasti sistem terdapat juga mengenalpastian masalah dan cadangan permasalahan secara ringkas.