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

OLEH

NORZIANA BINTI ABDUL AZIZ
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

n:3285

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1100045089

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia ★ Perpustakaan

LI 37 FPE 3 2006

1100045089
Laporan akhir latihan industri di Batu Burok Beach Resort Sdn. Bhd. / Norziana Abdul Aziz.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100045089		

Lihat sebelah

LI
37
FPE
3
2006

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

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

DISEDIAKAN OLEH:

NORZIANA BINTI ABDUL AZIZ
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DISERAHKAN KEPADA

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

2006

1100045089

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Norziana binti Abdul Aziz, UK9614 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 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: Norziana binti Abdul Aziz

Tarikh: 14/11/2006

Disahkan oleh:

____

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi KUSTEM

Certified True Copy

Zuha Rosufila Abu Hasan
Lecturer
Department of Management and Marketing
Faculty of Management and Economics
University College of Science and Technology Malaysia

Penghargaan

Setinggi-tinggi penghargaan saya ucapkan kepada pihak Batu Burok beach Resort Sdn Bhd kerana telah memberi kesempatan berharga buat saya untuk menjalani Latihan Industri di situ. Saya juga ingin merakamkan berbanyak-banyak terima kasih kepada tenaga kerja syarikat tersebut kerana banyak memberi dorongan dan kerjasama.

Penghargaan khusus saya sampaikan kepada penyelia Industri iaitu Puan Siti Nurbaya Wahab selaku Pegawai Sumber Manusia, Encik Rozaimi Jusoh selaku Ketua Jabatan Pengemasan di atas segala nasihat, ulasan dan tunjuk ajar mereka sepanjang tempoh latihan dan semasa menyiapkan laporan ini. Bantuan mereka telah banyak membantu saya semasa latihan dan dalam penghasilan laporan ini dengan lebih teliti.

Setinggi-tinggi terima kasih juga diucapkan kepada penyelia Kustem iaitu Cik Zuha Rosufila binti Abu Hasan yang telah banyak membantu saya dengan memberi tunjuk ajar dalam penghasilan laporan Latihan Industri ini. Tidak lupa juga kepada tenaga pekerja Fakulti Pengurusan dan Ekonomi Kustem kerana telah banyak membantu semasa di awal proses mendapatkan tempat Latihan Industri.

Akhir sekali, terima kasih saya ucapkan buat kedua ibubapa saya yang memberi sokongan dari belakang, rakan-rakan dan pihak-pihak yang terlibat dalam penghasilan laporan ini. Tidak lupa juga kepada rakan yang sama-

sama menjalani Latihan Industri di Batu Burok Beach Resort, Zuraidah binti Zainal Abidin yang banyak membantu dalam mencurahkan idea bagi penghasilan laporan ini.

Amin.

Sekian, Terima Kasih.

ISI KANDUNGAN

	MUKASURAT
Penghargaan	ii
Senarai Jadual	vi
Senarai Gambarajah	vii
Ringkasan Eksekutif	viii
BAB 1	
1.0 Latar Belakang Syarikat	
1.1 Sejarah Penubuhan Batu Burok Beach Resort Sdn Bhd	1
1.1.1 Visi dan Misi Organisasi	2
1.1.2 Objektif Organisasi	3
1.1.3 Tumpuan Pasaran	4
1.2 Maklumat Organisasi	6
1.3 Carta Organisasi Batu Butrok Beach Resort Sdn. Bhd	7
1.4 Aktiviti Organisasi	
1.4.1 Operasi Hotel dan Resort.	12
1.4.2 Perkhidmatan Katering dan Restoren.	15
1.4.3 Perkhidmatan Pengurusan Mesyuarat dan Majlis.	17
1.4.2 Perkhidmatan Pengemasan Harta Benda	19
1.5 Kemahiran Yang Dipelajari	20

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

BAB 2

2.0 Mengenalpasti Sistem, Masalah, Cadangan Penyelesaian dan Implikasi.

2.1 Penemuan di Jabatan Pengemasan *(Housekeeping)* 22

2.1.1 Sistem Pengemasan Bilik Berpenghuni 23

2.1.2 Pengenalpastian Masalah 25

2.1.3 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi 28

2.2 Penemuan di Jabatan Barisan Hadapan *(Front Office)* 31

2.2.1 Sistem Pelanggan Mendaftar Keluar Bilik dan Menyambung Tempoh Penginapan. 32

2.2.2 Pengenalpastian Masalah 35

2.2.3 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi 38

2.3 Penemuan di Jabatan Sumber Manusia 40

2.3.1 Sistem Merekod Cuti dan Tuntutan Jam Kerja 41

2.3.2 Pengenalpastian Masalah 44

2.3.3 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi 47

BAB 3

3.0 PENUTUP 50

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

		MUKASURAT
Jadual 1.1	: Kadar Harga Bilik	13
Jadual 1.2	: Senarai Kapasiti Dewan	18

SENARAI GAMBARAJAH

		MUKASURAT
Gambarajah 1.1	: Batu Burok Beach Resort Sdn. Bhd.	1
Gambarajah 1.2	: Carta Organisasi	7
Gambarajah 1.3	: Bilik *Junior Suite*	13
Gambarajah 1.4	: Pak Maiden's Coffee House	15
Gambarajah 1.5	: Dewan Seminar	17
Gambarajah 1.6	: Kekemasan Lobi	19
Gambarajah 2.1	: Carta Alir Proses Pengemasan Bilik	24
Gambarajah 2.2	: Masalah Sistem Pengemasan Bilik	27
Gambarajah 2.3	: Carta Alir Proses Pendaftaran Keluar Bilik	34
Gambarajah 2.4	: Masalah Sistem Pendaftaran Keluar Bilik	37
Gambarajah 2.5	: Carta Alir Proses Merekod Cuti dan Tuntutan Jam Kerja	43
Gambarajah 2.6	: Masalah Sistem Merekod Cuti dan Tuntutan Jam Kerja	46

RINGKASAN EKSEKUTIF

Bagi setiap pelajar, peluang untuk menjalankan Latihan Industri di sesebuah organisasi sama ada agensi awam atau swasta adalah merupakan sesuatu yang amat berharga. Pelajar berpeluang untuk belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung dengan aktiviti dan tugas yang akan diberikan. Peluang yang diberikan kepada pelatih dalam menjalankan Latihan Industri di Batu Burok Beach Resort Sdn. Bhd digunakan sepenuhnya untuk mengetahui dan memahami operasi syarikat khususnya dalam bidang perkhidmatan dan pentadbiran.

Pelatih dapat mengaplikasikan matapelajaran yang telah dipelajari dan menyesuaikannya kepada situasi pekerjaan yang sebenar. Banyak input-input berguna yang dapat dipelajari melalui perbincangan dengan pihak pengurusan dan staf serta penglibatan sebenar pelatih dengan tugas dan aktiviti dalam organisasi. Semasa menjalani Latihan Industri di Batu Burok Beach Resort Sdn Bhd, pelatih dapat mengenalpasti beberapa masalah yang terdapat dalam operasi syarikat tersebut.

Masalah ini dapat dikenalpasti atas pemerhatian yang terperinci dalam jangkamasa yang lama. Antara masalah-masalah yang dapat dikenalpasti dalam Jabatan Pengemasan adalah masalah dalam pengemasan bilik. Masalah kedua yang dapat dikenalpasti di Jabatan Barisan Hadapan adalah pendaftaran keluar bilik oleh pelanggan. Masalah ketiga adalah masalah berkenaan dengan dengan sistem merekod cuti dan tuntutan jam kerja staf yang dijumpai di Jabatan Sumber Manusia.

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 syarikat.