

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
KUALA TERENGGANU GOLF RESORT BERHAD  
TERENGGANU

ROHAFIZAN BINTI MOHAMMAD

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI

KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

1100045092

LI 43 FPE 3 2006



1100045092  
Laporan akhir latihan industri di Kuala Terengganu Golf Resort  
Berhad Terengganu / Rohafizan Mohammad.



**PERPUSTAKAAN**  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA  
21030 KUALA TERENGGANU

1100045092		

Lihat sebelah

HAK MILIK  
PERPUSTAKAAN KUSTEM

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya                     ROHAFIZAN BINTI MOHAMMAD UK 9826                    

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 : Rohafizan Binti Mohammad

Tarikh : 09/11/2006

Disahkan oleh :



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

**Certified True Copy**



Zula Rosnifa Abu Hasin  
Lecturer

Department of Management and Marketing  
Faculty of Management and Economics  
University of Science and Technology Malaysia

1100045092

## **PENGHARGAAN**

Bersyukur kehadiran Ilahi kerana di atas limpah dan kurniaNya. Akhirnya pelatih telah berjaya menamatkan dan menyempurnakan program Latihan Industri dalam tempoh yang telah ditetapkan oleh pihak KUSTEM di Kuala Terengganu Golf Resort. Dengan terhasilnya Buku Laporan Latihan Industri ini dapatlah pelatih mengimbas kembali segala aktiviti yang telah pelatih ikuti disepanjang tiga bulan dimana lebih kurang 12 minggu menempatkan diri di organisasi ini dari 17hb April 2006 dan berakhir pada 09 Julai 2006. Didalam jangka masa yang singkat ini pelatih telah mempelajari dan memperolehi banyak pengalaman didalam dunia pekerjaan yang sebenarnya.

Ucapan jutaan terima kasih yang tidak terhingga ditujukan kepada Encik Amran bin Shaari, penyelia Latihan Industri di Kuala Terengganu Golf Resort (KTGR) dan tidak lupa buat Puan Tg. Nurkarmina, penyelarasan Jabatan Pemasaran yang banyak memberi tunjukajar dan kerjasama didalam memberikan pengalaman yang amat berguna kepada pelatih. Selain itu juga tidak ketinggalan buat semua kakitangan di KTGR yang turut sama memberikan bantuan, pandangan dan layanan yang baik selama pelatih menjalani Latihan Industri disana.

Ucapan penghargaan ini juga turut ditujukan kepada penyelia Latihan Industri iaitu Puan Zuha Rosufila serta semua pensyarah yang terlibat didalam memberikan bantuan dan nasihat kepada pelatih bagi menyiapkan Laporan Industri ini, tanpa penerangan dan tunjukajar daripada mereka, maka sudah tentu program ini tidak akan berjaya dan buku Laporan Latihan

Industri ini juga tidak akan terhasil. Tidak lupa juga buat rakan-rakan seperjuangan yang banyak memberikan pertolongan kepada pelatih didalam proses menyiapkan buku Laporan ini serta sekalung terima kasih diucapkan kepada mereka yang terlibat secara langsung atau tidak langsung, kerana hanya Tuhan yang mampu membalas budi baik kalian semua.

## **DEDIKASI**

Buat ibu...kau lah sumber inspirasiku

Tidak lupa buat keluarga dan orang yang tersayang yang sentiasa memberikan sokongan, kalian adalah insan yang teramat istimewa buat diriku.



## SENARAI ISI KANDUNGAN

	<b>MUKA SURAT</b>
Penghargaan	ii
Dedikasi	iv
Senarai Gambarajah	vii
Senarai Jadual	viii
Ringkasan Eksekutif	ix
<b>BAB 1</b>	
1.0 Latar Belakang Syarikat	1
1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Pengenalan kepada Kuala Terengganu Golf Resort	1
1.2 Maklumat Organisasi	3
1.3 Carta Organisasi	4
1.3.1 Kumpulan utama Pengurusan KTGR	5
1.3.2 Jabatan Pentadbiran dan Akaun	7
1.3.3 Jabatan Pemasaran	8
1.3.4 Jabatan Sukan dan Rekreasi	9
1.3.5 Jabatan Penyelenggaraan Padang	11
1.3.6 Jabatan Penyelenggaraan Bangunan	13
1.3.7 Jabatan Landskap dan Nurseri	14
1.4 Aktiviti Organisasi	15
1.5 Kemahiran yang Ingin Dipelajari	23
1.5.1 Kemahiran Komunikasi	24
1.5.2 Kemahiran Mengurus	24

1.5.3	Kemahiran ICT	25
1.6	Ringkasan Kerja yang Dilakukan	26

## **BAB 2**

2.0	Pengenalpastian Sistem, Penemuan Masalah, Cadangan Penyelesaian dan Implikasi.	28
2.1	Sistem Pengiraan Skor	30
2.1.1	Mengenalpasti Masalah	33
2.1.2	Cadangan Penyelesaian	35
2.1.3	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	37
2.2	Sistem Jabatan Pendaftaran Barisan Hadapan Bagi Bayaran Green dan Buggy.	38
2.2.1	Mengenalpasti Masalah	40
2.2.2	Cadangan Penyelesaian	42
2.2.3	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	44
2.3	Sistem Penganjuran Pertandingan Golf	45
2.3.1	Mengenalpasti Masalah	51
2.3.2	Cadangan Penyelesaian	52
2.3.3	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	56

## **BAB 3**

3.0	PENUTUP	58
-----	---------	----

RUJUKAN

LAMPIRAN



## SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.1: Carta Organisasi Syarikat	4
Gambarajah 1.2: Kolam Renang	21
Gambarajah 1.3: Gelanggang Tennis	22
Gambarajah 1.4: Bilik Karaoke	22
Gambarajah 2.1: Carta Alir Sistem Pengiraan Skor	32
Gambarajah 2.2: Carta Aliran Sistem Jabatan Barisan Hadapan Bagi Green dan Buggy.	38
Gambarajah 2.3: Sistem Carta Aliran penganjuran pertandingan Golf oleh Kuala Terengganu Golf Resort.	46
Gambarajah 2.4: Carta Aliran Sistem anjuran pertandingan golf daripada organisasi luar.	49

## SENARAI JADUAL

Jadual 1.1: Senarai Utama Ketua Jabatan Di KTGR	6
Jadual 1.2: Keahlian Seumur Hidup dan Keahlian 10 Tahun	16
Jadual 1.3: Keahlian Term Membership	16
Jadual 1.4: Keahlian secara Kupon bagi Pakej Bulanan	17
Jadual 1.5: Keahlian Seumur Hidup MPKT (Kategori A dan B) (PN) serta Keahlian Secara 'Lease' MPKT (1 Tahun).	18
Jadual 1.6: Perkhidmatan golf 9 atau 18 lubang.	19
Jadual 1.7: Driving Range	20

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Kuala Terengganu Golf Resort Berhad atau secara ringkasnya KTGR merupakan anak syarikat UDA Holdings Berhad. Penubuhannya pada 3 Mei 1995 adalah secara usahasama di antara UDA Holdings Berhad dan Majlis Perbandaran Kuala Terengganu. Seramai 4 orang ahli lembaga pengarah yang memegang syer terbesar di Kuala Terengganu Golf Resort iaitu Datuk Zahari Bin Omar, Adzlan Bin Mohd Dagang, Haji Mohd Zulkifli Bin Abu Bakar dan Zainal Abiddin Bin Ismail. Perniagaan utama yang dijalankan oleh Kuala Terengganu Golf Resort adalah jenis perkhidmatan iaitu perkhidmatan padang golf 18 lubang. Di samping itu terdapat juga pelbagai kemudahan yang telah disediakan untuk dijadikan sebagai kemudahan bagi pelanggan di Kuala Terengganu Golf Resort seperti penyediaan sebuah rumah kelab, *public Driving Range, Practice and Chipping Greens*, bilik seminar dan mesyuarat, restoran, kolam renang, pro shop, bilik karaoke, gelanggang tennis, kelas senaman, ping pong dan dart.

Laporan ini mengandungi 3 bab utama yang saling berkesinambungan diantara satu sama lain. Bab pertama menerangkan secara terperinci mengenai tentang pengenalan dan latar belakang organisasi, maklumat penting tentang organisasi berserta carta dan aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh organisasi. Bab kedua pula menerangkan ketiga-tiga sistem yang telah dikenalpasti, pengenalpastian masalah dan cadangan penyelesaian serta implikasi dari cadangan yang telah diusulkan. Sewaktu menjalani latihan industri di Kuala Terengganu Golf Resort, pelatih dapat mengenalpasti beberapa masalah yang terdapat dalam operasi organisasi tersebut. Melalui pemerhatian yang dibuat, terdapat beberapa masalah terhadap ketiga-tiga sistem yang telah dipilih oleh pelatih. Antara masalah-masalah yang telah dikenalpasti ialah masalah dalam sistem pengiraan skor, manakala masalah kedua pula ialah masalah melalui sistem jabatan pendaftaran barisan hadapan bagi bayaran *green* dan *buggy* serta masalah yang ketiga pula adalah sistem penganjuran pertandingan golf. Oleh kerana produk utama organisasi adalah sukan dan permainan golf maka pelatih telah memilih untuk menghuraikan segala penemuan di bahagian sukan dan rekreasi. Bab ketiga pula merangkumi penutup kepada Laporan Latihan Industri ini. Pelatih turut melakarkan pengharapan kepada pendekatan yang diambil untuk menyelesaikan masalah.