

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
CALINTA MAJU SDN. BHD.  
(HOTEL PONTIAN)  
JOHOR DARUL TAKZIM

OLEH :

SYAHIDA BINTI NORDIN  
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

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

2007

no: 6305

1100048761

Perpustakaan  
Universiti Malaysia Terengganu (UMT)

LI 37 FPE 2 2007



1100048761

Laporan akhir latihan industri di Calinta Maju Sdn. Bhd. (Hotel Pontian) Johor Darul Tak'zim / Syahida Nordin.



PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)  
21030 KUALA TERENGGANU

1100048761		

Lihat sebelah

HAK MILIK  
PERPUSTAKAAN UMT



**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
CALINTA MAJU SDN.BHD.  
(HOTEL PONTIAN)  
JOHOR DARUL TAK'ZIM**

**DISEDIAKAN OLEH:**

**SYAHIDA BINTI NORDIN  
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)**

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI  
DISERAHKAN KEPADA**

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

**2007**

i100048761

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya, Syahida binti Nordin, UK 9615 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), Universiti Malaysia Terengganu (UMT) tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



---

Nama : Syahida binti Nordin

Tarikh:

Disahkan oleh :

---

Encik Ahmad Rusdi bin Abdullah

Penyelia UMT

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

Universiti Malaysia Terengganu (UMT).

## PENGHARGAAN

Segala puji-pujian dan lafaz kesyukuran kehadiran Allah S.W.T, selawat serta salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w pembawa petunjuk kepada semua umat manusia. Alhamdulillah, bersyukur kehadiran Allah S.W.T kerana dengan keizinan beserta taufik dan hidayahnya dapat pelatih menyiapkan laporan latihan industri ini.

Setinggi-tinggi penghargaan pelatih ucapkan kepada pihak Calinta Maju Sdn. Bhd. (Hotel Pontian) kerana telah memberi pelatih kesempatan untuk menjalani Latihan Industri di situ. Pelatih juga ingin merakamkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada tenaga kerja Hotel Pontian kerana telah banyak memberi dorongan dan kerjasama di samping memberi tunjuk ajar sepanjang pelatih menerima latihan di situ.

Penghargaan khusus pelatih sampaikan kepada penyelia Industri iaitu Encik Mohd Yusof bin Abdul Hamid di atas segala nasihat, ulasan dan tunjuk ajar beliau sepanjang tempoh latihan dan semasa menyiapkan laporan ini. Tidak lupa juga kepada Puan Nurzana binti Salim dan Mohd Zulkifle bin Maryani selaku kakitangan di Jabatan Jualan dan Pemasaran yang telah banyak memberikan tunjuk ajar kepada pelatih dalam menjalankan tugas semasa menjalani latihan industri di situ. Terima kasih juga pelatih ucapkan kepada Puan Fadillah binti Abdullah di Jabatan Sumber Manusia yang banyak memberi teguran dan nasihat yang berguna untuk masa depan pelatih. Tidak lupa juga

kepada semua kakitangan Hotel Pontian kerana telah memberikan tunjuk ajar dan kerjasama selama pelatih menjalani latihan industri di situ.

Setinggi-tinggi terima kasih juga pelatih ucapkan kepada penyelia Universiti Malaysia Terengganu iaitu Encik Ahmad Rusdi bin Abdullah yang telah banyak membantu pelatih dengan memberi tunjuk ajar dalam penghasilan laporan Latihan Industri ini. Tidak lupa juga kepada tenaga pekerja Fakulti Prngurusan dan Ekonomi Kustem kerana telah banyak membantu semasa di awal proses mendapatkan tempat Latihan Industri. Terima kasih juga saya tujukan kepada semua pensyarah yang turut sama-sama memberikan bimbingan, nasihat dan tunjuk ajar yang berguna untuk menempuhi cabaran di masa depan.

Tidak ketinggalan juga kepada ibu pelatih iaitu Puan Bedah binti Haji Sadiran dan semua ahli keluarga pelatih yang dikasihi, segala kasih sayang dan sokongan yang dicurahkan menguatkan lagi keazaman untuk menjadi insan yang berguna. Tidak lupa juga kepada arwah Haji Nordin bin Abdullah semoga rohmu di cucuri rahmat di akhirat sana. Penghargaan yang tidak ternilai ini juga diutarakan kepada rakan-rakan yang telah banyak membantu pelatih dan memberikan semangat dan dorongan yang berterusan kepada pelatih untuk menjalani latihan industri ini dengan jayanya sehinggalah terhasilnya laporan ini. Terima kasih yang tidak terhingga pelatih ucapkan kepada insan-insan yang sentiasa berada di samping pelatih semasa pelatih menghadapi kesukaran untuk menamatkan pengajian pelatih ini.

Semoga Allah sentiasa merahmati hidup kita semua di dunia dan di akhirat  
Segala kesempurnaan itu datangnya dari Allah dan segala kekurangan itu  
datangnya dari diri pelatih sendiri.

Sekian, wassalam.

## DEDIKASI

Istimewa buat ibu dan adik beradik serta seluruh ahli keluarga yang banyak memberi sokongan dari belakang dan sentiasa berdoa yang terbaik untuk pelatih.

Jasamu akan ku kenang hingga akhir hayat.

Tidak lupa buat kawan-kawan seperjuangan yang bersama waktu jatuh dan bangun.

Harap kalian juga berjaya dalam kehidupan masing-masing.

Sokongan dan kasih sayang daripada kalian semua, membuatkan pelatih mampu teruskan perjuangan ini walaupun peristiwa itu meninggalkan kesan yang mendalam dalam hidup pelatih.

Buat setiap insan yang pernah ku kenali dan ku sayangi, semoga kalian semua berjaya di dunia dan akhirat.



## ISI KANDUNGAN

## MUKA SURAT

Penghargaan	ii
Dedikasi	iv
Senarai Gambarajah	viii
Senarai Jadual	ix
Ringkasan Eksekutif	xi

## BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1	Pengenalan	1
1.2	Sejarah Pembentukan Calinta Maju Sdn Bhd (Hotel Pontian)	1
1.2.1	Logo Hotel Pontian	4
1.2.2	Visi Organisasi	5
1.2.3	Misi Organisasi	8
1.2.4	Objektif Organisasi	11
1.2.5	Tumpuan Organisasi	12
1.2.6	Pendekatan untuk Memajukan Organisasi	16
1.3	Maklumat Organisasi	20
1.4	Struktur Organisasi Hotel Pontian	21
1.4.1	Unit / Jabatan	22
1.4.2	Tugas dan Tanggungjawab Setiap Jabatan	23
1.5	Kemudahan yang Ditawarkan Di Hotel Pontian	30

1.6	Aktiviti Organisasi	31
1.7	Analisis SWOT	41
1.7.1	Kekuatan ( <i>strength</i> )	41
1.7.2	Kelemahan ( <i>Weaknesses</i> )	42
1.7.3	Peluang ( <i>Opportunity</i> )	43
1.7.4	Ancaman ( <i>Threats</i> )	44
1.8	Kemahiran Yang Ingin Di Pelajari	45

## **BAB 2**

### **MENGENAL PASTI MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN**

2.1	Pengenalan	49
2.2	Mengesan Sistem di Jabatan Jualan dan Pemasaran	49
2.2.1	Sistem Sebut Harga Pakej Pelanggan	50
2.2.2	Objektif Sistem	53
2.2.3	Mengenal Pasti Masalah	54
2.2.4	Cadangan Penyelesaian	55
2.2.5	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	57
2.3	Mengesan Sistem Di Jabatan Kewangan dan Perakaunan	59
2.3.1	Sistem Pembayaran Gaji Pekerja	59
2.3.2	Objektif Sistem	63
2.3.3	Mengenal Pasti Masalah	64
2.3.4	Cadangan Penyelesaian	65
2.3.5	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	66

2.4	Mengesan Sistem Di Jabatan <i>Housekeeping</i>	68
2.4.1	Sistem <i>Guest Laundry</i>	68
2.4.2	Objektif Sistem	71
2.4.3	Mengenal Pasti Masalah	72
2.4.4	Cadangan Penyelesaian	73
2.4.5	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	74
2.3	Mengesan Sistem Di Jabatan Barisan Hadapan	76
2.5.1	Sistem Pengurusan Kad Kredit	76
2.5.2	Objektif Sistem	79
2.5.3	Mengenal Pasti Masalah	80
2.5.4	Cadangan Penyelesaian	82
2.5.5	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	83

### **BAB 3**

<b>3.1</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>85</b>
	<b>RUJUKAN</b>	<b>88</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.1: Logo Hotel Pontian	4
Gambarajah 1.2: Carta Organisasi	21
Gambarajah 1.3: Bilik <i>Duluxe</i>	34
Gambarajah 1.4: Bilik <i>Standard / Superior</i>	34
Gambarajah 1.5: Restoran <i>Josapine</i>	36
Gambarajah 1.6: Teres	36
Gambarajah 1.7: Bilik Dagang	37
Gambarajah 1.8: Bilik Delima	38
Gambarajah 1.9: Carta Aliran Sistem Sebut Harga Hotel Pontian	51
Gambarajah 1.10: Carta Aliran Sistem Pengurusan Gaji Pekerja	60
Gambarajah 1.11: Carta Aliran Sistem <i>Guest Laundry</i>	70
Gambarajah 1.12: Carta Aliran Sistem Pengurusan Kad Kredit	77



## SENARAI JADUAL

Jadual 1.1: Kadar Sewa Bilik Hotel Pontian	33
Jadual 1.2: Analisis SWOT	40

## 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 pelath dalam menjalankan Latihan Industri di Calinta Maju Sdn. Bhd. (Hotel Pontian) digunakan sepenuhnya untuk mengetahui dan memahami operasi syarikat khususnya dalam bidang penjualan dan pemasaran di Hotel Pontian. Di sini pelatih dapat mengaplikasikan matapelajaran yang telah dipelajari dan menyesuaikan kepada situasi pekerjaan yang sebenar. Banyak input berguna yang dapat dipelajari melalui perbincangan dengan pihak pengurusan dan kakitangan jualan serta penglibatan sebenar pelatih dengan tugas dan aktiviti dalam organisasi. Penglibatan pelatih dalam aktiviti promosi yang dijalankan mengajar pelatih kehidupan sebenar alam pekerjaan dan komitmen yang perlu untuk berhadapan dengan orang ramai. Sepanjang menjalani Latihan Industri di Calinta Maju Sdn. Bhd. di bahagian Jualan dan Pemasaran, pelatih dapat mengenalpasti beberapa masalah yang terdapat dalam operasi bahagian tersebut. Masalah ini dapat dikenalpasti atas pemerhatian yang terperinci dalam jangkamasa yang lama. Antara masalah-masalah yang dapat dikenalpasti dalam bahagian jualan dan pentadbiran adalah masalah dalam sistem sebut harga pakej pelanggan di Hotel Pontian. Masalah kedua yang dapat dikenalpasti adalah masalah *Guest Laundry* dan masalah ketiga adalah masalah pengurusan kad kredit. Menyedari permasalahan tersebut, pelatih sedia memberikan pandangan dan cadangan agar pihak Calinta Maju Sdn Bhd mengaplikasikannya dan semoga cadangan yang diberikan dapat memajukan lagi industri pelancongan dan perhotelan di Malaysia. Latihan Industri amat diperlukan bagi meningkatkan kemahiran dan pengalaman bagi menjadikan seseorang mahasiswa lebih berdaya saing dan kompetitif di samping dapat memberikan pandangan berguna kepada sesebuah syarikat.