

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
AL QUDS TRAVEL SDN. BHD.  
KOTA BHARU, KELANTAN

SUZLAILY BINTI AB RAHMAN  
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

LI 99 FPE 4 2005



1100039412

Laporan akhir latihan industri di Al Quds Travel Sdn Bhd, Kota Bharu / Suzilaily Ab Rahman.



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

1100039412		

Lihat sebelah

**HAK MILIK**  
**PERPUSTAKAAN KUSTEM**

1100039412

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
AL QUDS TRAVEL SDN.BHD.  
KOTA BHARU  
KELANTAN**

Oleh:

**SUZILAILY BINTI AB RAHMAN  
SARJANA MUDA PENGURUSAN PEMASARAN  
(UK 8387)**

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN  
KEPADA:**

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

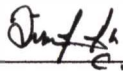
2005

1100039412

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya, **SUZILAILY BINTI AB RAHMAN** no matrik **UK 8387** 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



---

**SUZILAILY BINTI AB RAHMAN**  
07 November 2005

Disahkan Oleh:



---

Pn. Khatijah Omar

Penyelia KUSTEM

b/p Pengurusan Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

**Khatijah Omar**  
Lecturer

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

## **PENGHARGAAN**

Syukur alhamdulillah, dengan limpah rahmat dan kurnia-Nya saya telah pun berjaya menjalani latihan industri di Al Quds Travel Sdn.Bhd. dan seterusnya dapat menyiapkan laporan industri ini.

Pertama kali saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Penyelia Industri saya iaitu Pn. Razni Eliana binti Mohd Razmi yang banyak membimbing saya selama saya menjalani praktikal di sana. Begitu juga kepada Pengarah Urusan Al Quds Travel Sdn. Bhd. iaitu En. Wan Muhd Zamri Bin Wan Salleh yang juga banyak memberi tunjuk ajar kepada saya. Di samping itu, saya juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada kakitangan Al Quds Travel Sdn. Bhd. samada di bahagian inbound, outbound, tiket dan jabatan lain yang banyak memberi tunjuk ajar dan berkongsi ilmu dengan saya sepanjang saya menjalani latihan industri.

Terima kasih yang tidak terhingga juga ditujukan buat Penyelia Kustem iaitu Pn. Khatijah Omar yang banyak memberi tunjuk ajar dalam menyiapkan laporan industri ini dan persediaan yang harus ada dalam menjalankan latihan industri ini di organisasi yang ditempatkan. Tidak lupa juga kepada penyelaras Jabatan Pemasaran iaitu En. Ahmad Rusdi Abdullah yang banyak membantu dalam mencari tempat dalam menjalankan latihan industri untuk kali ini.

Selain itu, yang paling saya hargai adalah kedua ibu bapa saya iaitu Ab Rahman bin Hamat dan Gayah binti Awang Hamat. Ucapan terima kasih juga diucapkan buat semua kawan-kawan yang telah banyak membantu dan memberi dorongan serta galakan semasa menjalankan latihan industri ini.

Akhir sekali, ucapan ribuan terima kasih ini dtujukan kepada semua yang terlibat dalam menjayakan latihan industri ini. Semoga jasa baik anda semua akan mendapat ganjaran yang setimpal dari Allah S.W.T dan usaha saya ini diberkati Allah hendaknya.

Wassalam

## **PRAKATA**

Latihan Industri ini adalah kursus wajib yang merangkumi 6 jam kredit dan ditawarkan kepada semua pelajar Tahun 2 Semester 4 Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM). Kursus ini dilaksanakan selama 12 minggu iaitu bermula 20 Mac 2005 hingga 11 Jun 2005. Latihan Industri mempunyai beberapa objektif :

Pertama, agar pelatih mendapat pengalaman sebenar dan kemahiran asas profesional pekerjaan dalam bentuk latihan yang berkaitan dengan program pengajian yang sedang diikuti.

Kedua, supaya pelatih mampu mengaplikasikan apa yang dipelajari ke dalam dunia pekerjaan. Ini dapat menilai sejauh mana kemahiran pelatih menguasai teori yang dipelajarinya di bilik kuliah kepada realiti.

Ketiga, menjalankan dan mengekalkan hubungan dengan alam profesional dalam bidang masing-masing iaitu dapat menunjukkan kebolehan dalam pekerjaan dan seterusnya mendapat pekerjaan apabila bergraduat nanti.

Kesimpulannya, Latihan Industri ini dapat memberi gambaran yang jelas kepada setiap pelatih tentang bidang-bidang kerjaya yang akan diceburi pada masa hadapan.

## ISI KANDUNGAN

<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
PRAKATA	iii
SENARAI GAMBARAJAH	vii
RINGKASAN EKSEKUTIF	viii
<b>BAB 1: LATAR BELAKANG SYARIKAT</b>	
1.1 PENGENALAN	1
1.1.1 Pemilikan	4
1.1.2 Tumpuan Pemasaran	5
1.1.3 Pendekatan Untuk Memajukan Organisasi	6
1.2 MAKLUMAT ORGANISASI	12
1.3 STRUKTUR ORGANISASI	16
1.4 PRODUK DAN PERKHIDMATAN	21
1.5 HUBUNGAN PERNIAGAAN	26
1.6 AKTIVITI UTAMA ORGANISASI	29
1.7 KEMAHIRAN YANG INGIN DIPELAJARI	31



## **BAB 2: ANALISIS SISTEM KERJA**

### **2.1 SISTEM 1: PROSES PENJUALAN TIKET**

2.1.1	Pengenalan	35
2.1.2	Mengenalpasti Masalah	39
2.1.3	Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	42

### **2.2 SISTEM 2: PROSES PENDAFTARAN PESERTA**

#### **UMRAH**

2.2.1	Pengenalan	45
2.2.2	Mengenalpasti Masalah	48
2.2.3	Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	50

### **2.3 SISTEM 3: PROSES PENETAPAN HARGA PAKEJ**

2.3.1	Pengenalan	52
2.3.2	Mengenalpasti Masalah	55
2.3.3	Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	58

### **2.4 ANALISIS MASALAH DAN PERBINCANGAN** 60

#### **KESELURUHAN PENEMUAN**

2.5 ANALISIS SWOT	
2.5.1 FAKTOR DALAM ORGANISASI	65
2.5.2 FAKTOR LUARAN ORGANISASI	69
<b>BAB 3: PENUTUP DAN CADANGAN</b>	<b>74</b>
RUJUKAN	
LAMPIRAN	

# **GAMBARAJAH**

<b>SENARAI GAMBARAJAH</b>	<b>MUKA SURAT</b>
1. Rajah 1.1: Logo Organisasi	2
2. Rajah 1.2: Senarai Kakitangan Syarikat dan Tugas-tugas	15
3. Rajah 1.3: Carta Organisasi Al Quds Travel Sdn.Bhd.	16
4. Rajah 2.1: Proses Penjualan Tiket	38
5. Rajah 2.2: Proses Pendaftaran Peserta Umrah	47
6. Rajah 2.3: Proses Penetapan Harga Pakej	54
7. Rajah 2.4: Rumusan Masalah (Gambarajah Ikan)	64

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Setiap pelajar di bawah program Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran, di bawah Fakulti Pengurusan dan Ekonomi diwajibkan menjalani Latihan Industri. Pelatih merupakan salah seorang pelajar, telah memilih Al Quds Travel Sdn. Bhd. sebagai organisasi latihan.

Al Quds Travel Sdn. Bhd. merupakan sebuah agensi pelancongan milik bumiputera sepenuhnya dan dimiliki oleh En. Wan Muhd Zamri Wan Salleh dan isterinya Pn. Razni Eliana Mohd Razmi. Ia merupakan agensi pelancongan yang baru berkembang yang mana menyediakan pelbagai jenis perkhidmatan seperti pakej umrah dan ziarah, pakej pelancongan dalam dan luar negeri, tiket penerbangan MAS dan Air Asia, sewa bas pelancongan dan kursus dan seminar. Selama tiga bulan menjalani latihan, pelatih telah didedahkan hampir keseluruhan aktiviti-aktiviti yang berlaku di organisasi tersebut. Sepanjang tempoh berkenaan pelatih telah diajar pelbagai perkara termasuklah berkaitan jualan dan pemasaran serta cara untuk berkomunikasi yang berkesan dengan pelanggan. Pelatih sesungguhnya telah mempelajari pelbagai kemahiran yang sewajarnya di miliki oleh setiap bakal pekerja dan didedahkan dengan situasi bekerja yang sebenar.

Sepanjang menjalani latihan industri, melalui pembelajaran, pemahaman dan pemerhatian pelatih juga telah dapat mengesan beberapa masalah yang wujud dalam sistem sedia ada organisasi. Sistem-sistem yang dapat dikesan adalah sistem penjualan tiket, sistem pendaftaran peserta umrah dan sistem penetapan harga pakej. Sepanjang pemerhatian yang dibuat terdapat beberapa masalah yang wujud dalam sistem yang sedia ada. Di antara masalah tersebut adalah kekurangan tenaga kerja yang berkemahiran, gangguan dalam talian internet (server), tidak mempunyai mesin stok tiket dan kesilapan teknikal. Melalui pemerhatian masalah pelatih turut mencadangkan beberapa penyelesaian yang diharapkan dapat diterima oleh organisasi. Namun sebarang penelitian harus dilakukan sebelum dilaksanakan.

Kesimpulannya, sepanjang tempoh menjalani latihan segala penat lelah dan susah payah yang dilalui adalah suatu cabaran yang amat berguna. Setiap titik ilmu yang diperolehi sesungguhnya telah membantu pelatih agar memahami dan mengaplikasikan ilmu di bilik kuliah ke alam kerjaya. Pelatih amat berharap agar sepanjang latihan, sumbangan yang diberikan kepada organisasi menjadi suatu titik permulaan pembinaan kerjaya professional pada masa akan datang.