

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
KENYIR LAKEVIEW RESORT
(KLVR)

Oleh

SITI NORA BINTI IBRAHIM
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada
Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

2005

01:2733



LI 93 FPE 4 2005



1100045051
Laporan akhir latihan industri di Kenyir Lakeview Resort Hulu
Terengganu / Siti Nora Ibrahim.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

i100045051		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LI
93
FPE
4
2005

Laporan ini adalah suatu laporan akademik yang hanya mengandungi pandangan dan pendapat pelajar yang berasaskan kepada teori dan pengalaman yang dipelajari semasa mempelajari latihan industri di mata pelajaran **Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE)**, KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
KENYIR LAKEVIEW RESORT
(KLVR)**

Oleh

**SITI NORA BINTI IBRAHIM
Sarjana Muda Pengurusan
(Pemasaran)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

2005

1100045051

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya, Siti Nora binti Ibrahim, no. matrik UK 9184

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.

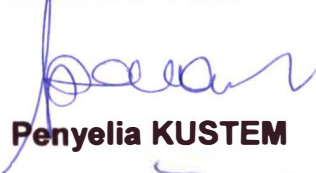
Tandatangan,


.....

Nama : Siti Nora binti Ibrahim

Tarikh : 20 NOVEMBER 2005

Disahkan Oleh:



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Bersyukur saya ke hadrat Ilahi kerana dengan keizinan dan limpah kurniaNya, saya berjaya menyiapkan dan melengkapkan laporan Latihan Industri. Saya juga ingin mengucapkan juataan terima kasih di atas bantuan dan terima kasih di atas bantuan dan sokongan dripada semua pihak yang telah memberi kerjasama dalam menjayakan laporan ini.

Ucapan penghargaan ini saya ingin tujukan khas dan teristimewa untuk pensyarah saya En. Semanat dari Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia yang banyak membantu dan memberi tunjuk ajar yang professional dalam menyiapkan laporan ini. Terima kasih sekali lagi kerana sentiasa bersedia untuk membantu saya apabila diperlukan.

Di sini juga saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada En. Mohidden Abd Kader, pengarah urusan KLVR dan En. Ajmamat selaku penyelia Industri saya kerana telah sudi menerima saya untuk melakukan Latihan Industri di KLVR dan sedia memberi tunjuk ajar kepada saya semasa menjalankan tugas yang diberikan serta member kepercayaan kepada saya untuk melaksanakan tugas yang diberikan.

Tidak lupa juga kepada semua anggota KLVR yang banyak memberi maklumat serta komitmen dalam merialisasikan ilmu yang saya pelajari semasa menjalani

Latihan Industri di KLVR. Semoga ia memberi sejuta manfaat kepada pihak yang terlibat.

Ribuan terima kasih juga saya ucapkan kepada kedua ibu bapa saya, dengan doa dan sokongan mereka saya telah berjaya menyiapkan laporan Latihan Industri ini. Tidak ketinggalan juga rakan-rakan yang dikasihi semua yang sentiasa memberi bantuan dan tunjuk ajar untuk menyiapkan Latihan Industri saya.

SENARAI ISI KANDUNGAN

	Mukasurat
Senarai Rajah	
Ringkasan Eksekutif	i - ii
BAB 1 LATARBELAKANG ORGANISASI	
1.1 Sejarah Ringkas Organisasi	1
1.1.1 Kenyir Lakeview Resort	2
1.1.2 Logo	3
1.1.3 Matlamat Organisasi	4
1.1.4 Misi dan Visi Organisasi	4
1.1.5 Tumpuan Pasaran	5
1.1.6 Kelebihan KLVR	6
1.2 Maklumat Organisasi	7
1.3 Carta Organisasi	8
1.3.1 Jabatan/Unit	9
1.3.2 Tugas dan Tanggungjawab Setiap jabatan/Unit.	10
1.4 Aktiviti Organisasi	16
1.5 Kemahiran yang ingin dipelajari	20

BAB 2 MENGESAN SISTEM SEDIA ADA, MENGENAL PASTI MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.1	Sistem Tempahan Penginapan	22
2.1.1	Sistem Sedia Ada	22
2.1.2	Objektif Sistem	24
2.1.3	Mengenalpasti Masalah	27
2.1.4	Rumusan Analisis dan Perbincangan	27
2.1.5	Cadangan Penyelesaian	30
2.1.6	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	32
2.2	Sistem Pembayaran Bekalan	35
2.2.1	Sistem Sedia Ada	35
2.2.2	Objektif Sistem	35
2.2.3	Mengenalpasti Masalah	38
2.2.4	Rumusan Analisis dan Perbincangan	38
2.2.5	Cadangan Penyelesaian	40
2.2.6	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	41
2.3	Sistem Penginapan Tetamu	43
2.3.1	Sistem Sedia Ada	43
2.3.2	Objektif Sistem	44
2.3.3	Mengenalpasti Masalah	47
2.3.4	Rumusan Analisis dan Perbincangan	47

2.3.5	Cadangan Penyelesaian	49
2.3.6	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	50

BAB 3 PENUTUP

3.1	Kesimpulan	52
-----	------------	----

LAMPIRAN

SENARAI RAJAH

		Mukasurat
Gambarajah 1	Logo Kenyir Lakeview Resort.	3
Gambarajah 2	Carta Organisasi KLVR.	8
Gambarajah 3	Aktiviti pemiagaan yang dijalankan oleh Kenyir Lakeview Resort.	18
Gambarajah 4	Pakej-pakej yang di tawarkan.	19
Gambarajah 5	Carta Aliran Sistem Tempahan Penginapan	26
Gambarajah 6	Carta Alir Sistem Pembayaran Bekalan	37
Gambarajah 7	Carta Alir Sistem Penginapan Tetamu.	46

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar di bawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti pengurusan dan ekonomi telah diwajibkan menjalani Latihan Industri selama tiga bulan dan pelatih telah memilih Kenyir Lakeview Resort sebagai tempat menjalani Latihan Industri di sana. Kenyir Lakeview Resort merupakan satu-satunya tempat peranginan di dataran Tasik Kenyir. Tasik Kenyir Lakeview dulu dikenali sebagai Kenyir Golf Resort. Ditubuhkan pada 13 November 1997.

Kenyir Lakeview Resort merupakan sebuah organisasi awam berhad dibawah DRB-Hicom. KLVR beroperasi di Kuala Berang, Terengganu. Menjalankan aktiviti perkhidmatan penginapan, makanan dan minuman serta menyediakan kemudahan rekreasi kepada tetamu. Selama tiga bulan pelatih membuat Latihan Industri di KLVR pelatih telah diberi peluang untuk mengetahui pengurusan dalam bidang perhotelan dan sedikit sebanyak mempelajari situasi sebenar alam pekerjaan.

Sepanjang menjalani Latihan Industri ini, Pelatih juga didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya segala tugas yang diberikan dapat dilakukan dengan cekap dan berkesan. Salah satu pendekatan yang dilakukan adalah pelatih akan diberikan taklimat mengenai tugas dan tanggungjawab setiap unit atau jabatan masing-masing. Pelatih telah diberikan kepercayaan untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberi. Daripada tugas yang dilakukan, pelatih dapat menimba ilmu pengetahuan yang baru dan memberi keyakinan kepada pelatih menjalankan tanggungjawab yang diberikan. Pelatih juga dapat melaksanakan tugas yang diberikan dengan sempurna kerana pelatih telah dibantu dan diberi tunjuk ajar oleh pekerja-pekerja yang berpengalaman semasa melakukan tugas yang diberikan.

Dalam tempoh menjalankan Latihan Industri di KLVR, pelatih telah memperolehi beberapa sistem yang sedia ada dalam setiap jabatan yang telah ditetapkan oleh penyelia industri di sana. Antara sistem yang telah ditemui adalah sistem jualan perkhidmatan pelanggan iaitu dibawah jabatan jualan perkhidmatan pelanggan. Sistem pembayaran bekalan di bawah jabatan kewangan dan sistem penempatan tetamu di bawah jabatan bahagian hadapan iaitu 'Front Office'.

Pelatih telah mengenalpasti masalah dalam setiap sistem sedia ada yang kadangkala berlaku dan menyebabkan sistem tersebut kurang berkesan dalam menjadikan perjalanan operasi organisasi yang cekap. Antara masalah yang telah dikenalpasti adalah pertama masalah yang berlaku semasa menjalankan promosi jualan di jabatan jualan perkhidmatan pelanggan. Kedua adalah masalah semasa proses pembayaran bekalan dilakukan yang telah dikenalpasti dalam sistem pembayaran bekalan. Terakhir adalah masalah yang berlaku semasa memberi penginapan kepada tetamu yang dikenalpasti dalam sistem

penempatan tetamu. Oleh yang demikian, pelatih akan menerangkan dengan terperinci masalah yang berlaku dalam rumusan analisis dan perbincangan.

Berikutan masalah yang telah dikenalpasti melalui sistem sedia ada, pelatih telah memberi beberapa cadangan penyelesaian masalah untuk membantu pihak KLVR untuk menyelesaikan masalah yang berlaku agar perjalanan organisasi lebih proaktif dan berkesan pada masa depan. Justeru itu, pelatih telah memberikan beberapa cadangan pelaksanaan yang perlu dilakukan dan menerangkan implikasi yang akan diperolehi daripada pelaksanaan tersebut.