

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
PROMENADE HOTEL, KOTA KINABALU, SABAH

Oleh

NIRWANA BINTI LABONG
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

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

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI PROMENADE HOTEL, KOTA KINABALU,
SABAH**

**DISEDIAKAN OLEH :
NIRWANA BINTI LABONG**

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

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Nirwana Binti Labong 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.

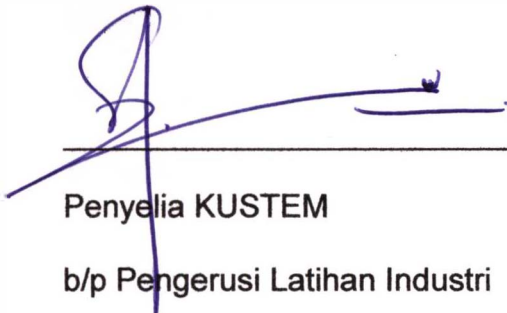
Tandatangan



Nama: Nirwana Binti Labong

Tarikh: 29 September 2005

Disahkan Oleh:



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Shallom! Bersyukur kepada Tuhan kerana dengan kasih dan berkatnya akhirnya saya dapat menyelesaikan dan menyempurnakan misi latihan industri saya dalam tempoh tiga bulan yang ditetapkan di Promenade Hotel Sdn Bhd, Kota Kinabalu, Sabah. Saya amat bersyukur kerana sepanjang menjalani latihan industri ini pelbagai pengalaman, ilmu dan manfaat saya timba dan perolehi serta sebarang kecelakaan tidak pernah berlaku. Saya juga amat bersyukur yang tidak terhingga kerana dapat menyiapkan laporan akhir latihan industri ini dengan jayanya. Walaupun pelbagai cabaran dan rintangan harus saya lalui tetapi ia banyak mengajar saya tentang erti kesabaran dan kecekalan.

Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak universiti iaitu Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) kerana memperkenalkan kursus latihan industri ini bagi membantu dan memberi peluang kepada saya untuk mengenali serta memahami alam perkerjaan dan etika bekerja. Tidak dilupakan juga terima kasih banyak kepada Promenade Hotel Sdn Bhd kerana sudi menerima saya dan memberi peluang kepada saya sebagai pelatih untuk menjalankan latihan industri di hotel tersebut.

Jutaan terima kasih juga saya ucapkan kepada Encik Ahmad Rusdi Abdullah selaku penyelia saya di Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) yang banyak membantu secara langsung dalam menjayakan laporan akhir latihan industri ini. Terima kasih segala tunjuk ajar, pandangan,

teguran, pendapat, nasihat serta kritikan yang membina sepanjang saya menjalani latihan industri dan persiapan laporan akhir latihan industri ini. Segala kebaikan dan bantuan amat saya hargai.

Terima kasih juga saya tujukan khas penyelia industri saya iaitu Puan Lily Alin dan Encik Eddie Ibrahim yang tidak serik-serik membantu dan memberi tunjuk ajar kepada saya dalam memahami alam pekerjaan yang sebenar. Segala pertolongan dan tunjuk ajar yang diberikan tidak akan saya lupakan. Malah pengalaman yang saya perolehi di hotel ini tidak akan saya persiapkan sebaliknya digunakan sebagai pengalaman di masa akan datang.

Buat keluarga tersayang khususnya kedua-dua orang tua saya (Pn. Bunong) dan ayah saya (En. Labong Liau) terima kasih yang tidak terhingga atas segala pengorbanan, dorongan, nasihat, dan sokongan yang tidak berbelah bagi kepada saya. Terima kasih atas segalanya. Tidak lupa juga buat makcik saya sekeluarga (Pn.Siti Zaharah) terima kasih banyak atas keperihatinan dan kebaikan yang diberi. Saya tidak akan lupa segala jasa baik kalian sekeluarga kerana sudi menumpangkan saya untuk tinggal bersama-sama selama tempoh latihan industri ini dijalankan.

Buat teman-teman saya, Aweng. Tina, Aida, Hawa dan yang lain-lain terima kasih atas segala sokongan, dorongan dan bantuan anda semua kerana sudi mengharungi cabaran bersama-sama bagi menyiapkan laporan akhir ini.

Buat Urusetia Latihan Industri khususnya Pn.Laila Mamat yang bertungkus lumus memastikan saya mendapat penempatan dalam menjayakan latihan ini terima kasih banyak saya ucapkan.

Akhir sekali, terima kasih banyak sekali lagi saya ucapkan kepada semua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menyiapkan dan menjayakan laporan akhir latihan industri ini. Percayalah bahawa tanpa sokongan, dorongan, bantuan dan kritikan yang membina dari anda semua laporan akhir ini tidak akan terhasil sepertimana yang ada sekarang. Terima kasih semua dan semoga Tuhan memberkati anda semua.

PRAKATA

Kursus Latihan Industri (PGN 4799) merupakan antara kursus wajib yang perlu diikuti setiap pelajar bagi memenuhi keperluan kursus Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran. Kursus Latihan Industri ini wajib diambil oleh setiap pelajar tahun dua selama 12 minggu iaitu pada sesi Mac 2005, ia bermula pada 21 Mac sehingga 11 Jun 2005. Organisasi yang ditempatkan untuk seseorang pelajar adalah berdasarkan kepada pilihan pelajar itu sendiri dengan syarat ada persetujuan dari Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM). Pelatih telah ditempatkan di sebuah organisasi yang mana segala aktiviti yang dilakukan adalah menjurus kepada pengurusan pemasaran, pentadbiran dan operasi iaitu di Promenade Hotel Sdn Bhd yang bertempat di Kota Kinabalu, Sabah.

Latihan Industri ini diadakan adalah bertujuan untuk memberikan pengalaman dan kemahiran asas profesional pekerjaan yang relevan dan berkaitan kepada para pelajar. Objektif kursus latihan ini ialah agar para pelajar dapat mempraktikkan dan mengaplikasikan teori-teori yang dipelajari dalam bilik kuliah selama empat semester dengan realiti alam pekerjaan yang bakal ditempuhi kelak. Melalui latihan industri ini juga, para pelajar dapat mempelajari banyak perkara dan menimba pengalaman terutamanya dalam bidang pengurusan khususnya. Diharapkan dengan adanya latihan industri ini, dapat membantu pelajar dalam bidang pekerjaan.

ISI KANDUNGAN

TAJUK	MUKA SURAT
Senarai Jadual	i
Senarai Gambarajah/carta	ii
Senarai Lampiran	iii
Ringkasan Eksekutif	iv
BAB 1: LATAR BELAKANG ORGANISASI/SYARIKAT	
1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Sejarah Ringkas Organisasi	1
1.1.2 Pemilikan	4
1.1.3 Tumpuan Pasaran	4
1.1.4 Pendekatan Untuk Memajukan Organisasi	7
1.1.5 Pencapaian Perniagaan	10
1.2 Maklumat Organisasi	11
1.3 Aktiviti Organisasi	14
1.3.1 Menawarkan bilik penginapan eksklusif	15
1.3.2 Menawarkan kemudahan yang pelbagai	20
1.3.3 Menawarkan pelbagai restoran dan hiburan	24
1.3.4 Menawarkan kelab keahlian kepada pelanggan	27
1.3.5 Menawarkan pelbagai pakej untuk pelanggan	32
1.4 Kemahiran yang ingin dipelajari	45
BAB 2 : PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN	46
2.1 Penemuan di Bahagian Akaun, Bahagian Jualan dan Bahagian Pembelian	46
2.1.1 JABATAN PERAKAUNAN	48
2.1.1.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	48
2.1.1.2 Mengenalpasti Masalah	56

2.1.2 JABATAN PEMBELIAN	61
2.1.2.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	61
2.1.2.1 Mengenalpasti Masalah	65
2.1.3 JABATAN JUALAN	69
2.1.3.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	69
2.1.3.2 Mengenalpasti Masalah	73
2.2 Analisis Masalah Dan Perbincangan	75
2.3 Cadangan Penyelesaian, pelaksanaan cadangan dan Implikasi	76
2.3.1 Jabatan Perakaunan	76
2.3.1.1 Cadangan Penyelesaian	76
2.3.1.2 Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	78
2.3.2 Jabatan Pembelian	79
2.3.2.1 Cadangan Penyelesaian	79
2.3.2.2 Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	80
2.3.3 Jabatan Jualan	81
2.3.3.1 Cadangan Penyelesaian	81
2.3.3.2 Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	83
PENUTUP	84
RUJUKAN	86
LAMPIRAN	89

SENARAI JADUAL

BIL	TAJUK	MUKA SURAT
1	Jadual 1.1: Menunjukkan kategori bilik yang ditawarkan oeh Promenade Hotel	18
2	Jadual 1.2: Menunjukkan kadar istimewa yang dikenakan berdasarkan jenis bilik	19
3	Jadual 1.3: Menunjukkan bilik persidangan / dewan yang terdapat di Promenade Hotel	87

SENARAI GAMBARAJAH

BIL	TAJUK	MUKA SURAT
1	Gambarajah 1.1: Carta organisasi Promenade hotel	13
2	Gambarajah 1.2: Menunjukkan kad keahlian yang ditawarkan oleh Promenade hotel kepada pelanggan	31
3	Gambarajah 1.3: Menunjukkan aktiviti menjelajah Borneo	40
4	Gambarajah 1.4(a): Bilik mesyuarat yang disediakan oleh Promenade hotel	44
	Gambarajah 1.4(b): Bilik mesyuarat yang disediakan oleh Promenade Hotel	44
5	Gambarajah 1.5: Menunjukkan proses pembayaran kepada pembekal	47
6	Gambarajah 1.6: Menunjukkan sistem maklumat hotel (HIS) yang digunakan oleh Promenade hotel	59
7	Gambarajah 1.7: Menunjukkan proses pembelian bahan mentah	60
8	Gambarajah 1.8: Menunjukkan proses catering	68
9	Gambarajah 1.9: Menunjukkan Promenade hotel di Kota Kinabalu, Sabah	88
10	Gambarajah 2.0: Menunjukkan ' <i>Rafflesia ballroom</i> '	88

SENARAI LAMPIRAN

BIL	TAJUK	MUKA SURAT
1	Lampiran A: Menunjukkan 'market list' yang akan difaks kepada pembekal untuk membuat tempahan	89
2	Lampiran B: Menunjukkan 'event order' yang dikeluarkan oleh jabatan jualan untuk diagihkan kepada jabatan yang terlibat	90
3	Lampiran C: Menunjukkan inouis dan 'receiving review' yang salah dicetak oleh sistem maklumat hotel (HIS)	91
4	Lampiran D : Menunjukkan pelan ke Promenade hotel	92

RINGKASAN EKSEKUTIF

Promenade hotel adalah sebuah syarikat persendirian yang telah ditubuhkan pada 06 Ogos 1993 dengan modal dibayar sebanyak RM 3,000,000. Hotel ini telah dibuka dengan rasminya pada 17 Ogos 1997 oleh Tun Dr. Mahathir Mohammed yang ketika itu menjadi Perdana Menteri keempat Malaysia. Hotel ini mempunyai lapan jabatan utama yang bertanggungjawab dalam melaksanakan strategi dan sistem yang diamalkan iaitu Jabatan Perakaunan, Jabatan Komunikasi Pemasaran, Jabatan Sumber Manusia, Jabatan Ketua Jabatan, Jabatan Jualan, Jabatan '*Food and Beverage*', Jabatan Operasi dan Jabatan Pembahagian Bilik. Jumlah pekerja tetap di organisasi ini adalah seramai 430 orang pekerja. Aktiviti yang dijalankan oleh Promenade hotel adalah lebih kepada penawaran perkhidmatan kepada pelanggan. Antaranya ialah menawarkan bilik penginapan yang eksklusif, menawarkan kemudahan yang pelbagai, restoran, hiburan, menawarkan kelab keahlian kepada pelanggan untuk dapat faedah serta menawarkan pelbagai pakej yang menarik kepada pelanggan. Dalam melancarkan operasi dan aktiviti hotel ini, pelbagai sistem yang digunakan oleh setiap jabatan atau bahagian di dalam hotel ini. Tujuannya agar Promenade hotel terus maju dan berkembang seiring dengan hotel yang lain. Walau bagaimanapun, sistem yang digunakan itu mempunyai kelemahan seperti sistem pembayaran kepada pembekal berlakunya pengesahan cek yang lewat, sistem pembelian bahan mentah masalah yang wujud kesalahan mentafsir maklumat tempahan yang dibuat dan sistem katering berlakunya keengganan pelanggan membayar bayaran tambahan setelah menggunakan perkhidmatan hotel ini. Dalam mengenal pasti sistem yang sedia ada di Promenade hotel, penelitian dan pemerhatian yang tajam amat penting. Ini kerana kaedah dan pendekatan inilah yang digunakan dalam latihan ini. Pendekatan yang betul dan tepat akan membantu dalam merealisasikan objektif dan misi yang ingin dicapai dalam latihan. Melalui penelitian yang dijalankan didapati bahawa setiap jabatan memainkan peranan penting dalam pentadbiran organisasi. Jabatan Perakaunan sangat penting untuk mengawal kewangan dan proses pembayaran yang dibuat, Jabatan Pembelian pula bertanggungjawab dalam semua perkara pembelian yang dilakukan oleh hotel dan Jabatan Jualan yang berperanan mengurus segala tempahan yang dibuat oleh pelanggan. Oleh itu dapat disimpulkan fungsi setiap jabatan amat membantu menjadikan Promenade hotel sebagai hotel pilihan pelanggan dan terus berkembang maju di alaf ini.