

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

OLEH

CELESTINA SILU  
SARJANA MUDA PENGURUSAN ( PEMASARAN )

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA  
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN  
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA  
( KUSTEM )

2006



LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
HOTEL PROMENADE SDN. BHD.  
KOTA KINABALU, SABAH.

OLEH,

CELESTINA SILI  
SARJANA MUDA PENGURUSAN  
(PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN  
KEPADA

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

2006

## Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya Celestina binti Sili, mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4479 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.

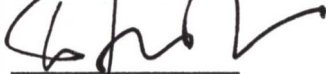
Tandatangan,



Nama: Celestina binti Sili

Tarikh: 2/11/2006

Disahkan Oleh:



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

## PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan ucapan terima kasih saya kepada Puan Wan Norhayati Mohamed, penyelia Latihan Industri KUSTEM, atas segala bantuan tunjuk ajar dan nasihat yang telah diberikan sebelum dan sepanjang tempoh saya menjalani latihan industri. Ucapan terima kasih juga diucapkan diatas kesudian beliau memberikan tunjuk ajar dan garis panduan kepada saya dalam menyiapkan laporan ini. Kerjasama beliau amatlah saya hargai.

Seterusnya, ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga saya ucapkan kepada pihak Hotel Promenade Sdn. Bhd., diatas kesudian pihaknya mengambil saya untuk menjalani latihan industri di hotel ini. Ucapan ini saya tujukan khas kepada Ms. Roselia Stanislaus Pengurus Sumber Manusia selaku penyelia industri pertama saya kerana memberi peluang kepada saya mengalami sendiri suasana pekerjaan yang sebenar.

Tidak ketinggalan juga, kepada pihak-pihak yang terlibat sepanjang tempoh saya menjalani latihan industri terutama penyelia industri saya yang kedua iaitu Ms. Georgina Hong Eksekutif Sumber Manusia kerana banyak memberi maklumat kepada saya. Selain itu, saya ingin mengucapkan terima kasih juga kepada Encik Muhammad Eddie bin Ibrahim Pengurus jabatan Pengurusan Sistem Maklumat.

Terima kasih juga kepada kakitangan–kakitangan Hotel Promenade yang turut memberi kerjasama yang jitu kepada saya terutamanya Penyelaras Sumber Manusia Ms. Janeth Rhista Bosi dan Officer Pengurusan Sistem Maklumat Encik Terrence Claudius. Mereka ini telah banyak membantu mencari maklumat dan memberi maklumat kepada saya. Tidak ketinggalan juga terima kasih kepada mereka yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam memberikan saya maklumat–maklumat yang berkaitan operasi kerja di Hotel Promenade.

Selain itu, ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada jawatankuasa Latihan Industri kerana telah bertungkus lumus berkerja bagi melancarkan lagi proses Latihan Industri ini. Kesungguhan dan kesabaran melayani karenah para pelajar amatlah dihargai.

Akhir sekali, tidak lupa juga terima kasih kepada keluarga dan rakan–rakan yang banyak membantu dan memberi sokongan serta dorongan kepada saya dari segi kewangan dan tempat tinggal. Sokongan dan dorongan mereka itu banyak membantu saya semasa menjalani Latihan Industri.

## ISI KANDUNGAN

Perkara	Muka surat
Muka Surat Tajuk	i
Pengesahan Keaslian	ii
Penghargaan	iii
Isi Kandungan	v
Senarai Gambarajah Dan Senarai Rajah	vii
Ringkasan Eksekutif	viii
<b>BAB SATU PENGENALAN</b>	
1.0 Latar Belakang Syarikat	1
1.1 Maklumat Organisasi	3
1.2 Misi Hotel Promenade	4
1.3 Kekuatan Hotel Promenade	4
1.4 Lokasi	6
1.5 Logo Hotel Promenade Sdn. Bhd.	7
1.6 Carta Organisasi	8
1.6.1 Lain-lain Individu Penting	9
1.7 Aktiviti Organisasi	9
1.7.1 Perkhidmatan Penginapan	9
➤ Promenade Deluxe	11
➤ Promenade Floor	11
➤ Promenade Superior Suite	12
➤ Junior Suite	12
➤ Presidential Suite	12
1.7.2 Restoran dan Bar	13
➤ Promenade Cafe	13
➤ Le Rendez Vous	14
➤ Deli Side Walk Cafe	14
➤ Dynasty	14
➤ Lobby Lounge	15
➤ Deli Corner	15
1.7.3 Pakej Bilik Mesyuarat	15
➤ Pakej Residential Meeting	16
➤ Pakej Sehari Penuh	17
➤ Pakej Setengah Hari	17
1.8 Kemahiran Yang Dipelajari dan Matlamat Prestasi	17
1.8.1 Mengendali Mesin Fotostat	18
1.8.2 Fax	18
1.8.3 Mengisu Surat Sakit (Medical Chit)	19
1.8.4 Kotak Tempat Menyimpan Surat (Pigeon-Hole)	20
1.8.5 Mengedarkan Dokumen (Personnel Action Form)	21

1.8.6 Merekod dan Memfail Borang Permohonan Pekerja Tetap dan Sementara	21
1.8.7 Merekod dan Memfail Borang Cuti Tahunan Pekerja	22
1.8.8 Merekod Pengangkutan Yang Digunakan Oleh Pekerja	24
1.8.9 Membuka Fail Pekerja Baru	24
1.8.10 Menyediakan Tag Nama	25
1.8.11 Merekod Pekerja Yang Sudah Berhenti Kerja	25
1.8.12 Merekod Kedatangan Pelajar Latihan Industri	26
1.8.13 Merekod Menu Kantin Pekerja	27
1.8.14 Memasukkan Data Dalam Komputer	27
1.8.15 Merekod Inventori Dalam Komputer	28
<b>BAB DUA ANALISA KERJA, PENGENALPASTI MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN</b>	
2.0 Sistem Yang Dikenalpasti	30
2.1 Sistem Pengambilan Pekerja Tetap (Walk-in-interview)	30
2.1.1 Kekuatan Sistem	34
2.1.2 Kelemahan Sistem	34
2.2 Sistem Memfail Borang tahunan Pekerja	35
2.2.1 Masalah Yang Dikenalpasti	39
2.2.2 Penyelesaian Masalah	40
2.2.3 Implikasi	40
2.3 Sistem Pengambilan Pekerja Sementara	41
2.3.1 Masalah Yang Dikenalpasti	44
2.3.2 Penyelesaian Masalah	44
2.3.3 Implikasi	45
<b>BAB TIGA PENUTUP</b>	<b>46</b>
3.0. Rumusan	47

RUJUKAN

LAMPIRAN



## **SENARAI GAMBARAJAH**

<b>Senarai</b>	<b>Muka Surat</b>
Gambarajah 1: Lokasi Hotel Promenade	6
Gambarajah 2: Logo Hotel Promenade Sdn. Bhd.	7

## **SENARAI RAJAH**

<b>Senarai</b>	<b>Muka surat</b>
Rajah 1.6: Carta Organisasi Hotel Promenade Sdn. Bhd.	9
Rajah 2.1: Sistem Pengambilan Pekerja Tetap	33
Rajah 2.2: Sistem Memfail Borang Cuti Tahunan	38
Rajah 2.3: Sistem Pengambilan Pekerja Sementara	43

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan Industri ialah kursus pelengkap bertujuan untuk mendedahkan pelajar kepada pengalaman kerja. Tumpuan kepada perancangan dan aplikasi kemahiran pengurusan sesuai dengan bidang major yang dipilih. Melalui latihan industri, pelatih turut didedahkan dengan alam pekerjaan dimana pelatih akan memperolehi pengalaman dan kemahiran asas profesional pekerjaan yang berkaitan dengan program pengajian masing-masing. Hotel Promenade Sdn. Bhd. merupakan sebuah syarikat perhotelan empat bintang ditubuhkan pada tahun 1997 di Kota Kinabalu, Sabah. Sepanjang di Hotel Promenade, pelatih telah ditempatkan di bahagian Sumber Manusia dan Bahagian Management Information Systems (MIS). Di bahagian Sumber Manusia, pelatih telah mempelajari tugas-tugas harian di bahagian pengurusan yang sememangnya mencabar dan memerlukan kesabaran yang tinggi terutama berhadapan dengan masalah-masalah pekerja. Di bahagian MIS pula pelatih telah mempelajari bagaimana memasukkan data dalam komputer (Microsoft outlooks) dan merekod inventori dalam komputer. Selain itu, saya telah mempelajari beberapa sistem yang akan di bincangkan dengan lebih lanjut dalam bahagian bab 2. Sepanjang 12 minggu menjalankan Latihan Industri, pelatih telah mengenalpasti masalah dan kekuatan sistem-sistem tersebut. Secara keseluruhannya, pelatih berharap hasil daripada penemuan yang dijalankan oleh pelatih terhadap sistem kerja di Hotel Promenade dan cadangan yang diberikan akan dapat membantu pihak pengurusan menyelesaikan masalah yang timbul dan menjalani kerja dengan lebih lancar dan efektif.