LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI NUSA HOLIDAY VILLAGE, TAMAN NEGARA DAN SPKG TOURS SDN. BHD. CAWANGAN KUALA LUMPUR

FARADILLA GHAZALI

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

271

1100045074 Perpustakaan Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia Perpustakaan

LI 7 FPE 3 2006

1100045074
Laporan akhir latihan industri di Nusa Holiday Village, Taman Negara dan SPKG Tours Sdn. Bhd.(Kuala Lumpur) / Faradilla Ghazali.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100045074		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI NUSA HOLIDAY VILLAGE, TAMAN NEGARA DAN SPKG TOURS SDN. BHD. CAWANGAN KUALA LUMPUR

Oleh

FARADILLA GHAZALI
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

1100045074

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya FARADILLA BINTI GHAZALI

Mengaku bahawa laporan Latihan Industri nagi 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 Industi semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Kustem tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan

____

Nama : Faradilla Ghazali

Tarikh: 15-10-2006

Disahkan Oleh:

____

Penyelia KUSTEM
b/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
KUSTEM

PENGHARGAAN

Bersyukur pelatih ke hadrat Ilahi kerana dengan izin dan limpah kurniaNya, pelatih berjaya menyiapkan dan melengkapkan laporan latihan industri ini. Pelatih juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih di atas bantuan dan sokongan daripada semua pihak yang telah memberi kerjasama dalam menjayakan laporan ini terutama sekali buat kedua ibubapa dan keluarga yang tidak putus-putus memberikan sokongan yang tidak berbelah bahagi.

Ucapan penghargaan ini ingin pelatih tujukan khas dan teristemewa buat pensyarah, Puan Khatijah Binti Omar dari Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) yang selama ini sentiasa bersedia membantu dan memberi tunjuk ajar dalam menyiapkan laporan ini.

Pelatih juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Encik Burhanuddin Bin Ghazali, Pengarah Urusan SPKG Tours Sdn. Bhd. serta tidak lupa juga pada Cik Aida Zarina Burhanuddin, Eksekutif Pemasaran SPKG Tours Sdn. Bhd. yang kedua-duanya bertindak selaku penyelia industri pelatih kerana telah sudi memberi tunjuk ajar dan kerjasama sepanjang pelatih menjalani latihan industri di Nusa Holiday Village, Taman Negara dan Pejabat Jualan SPKG Tours Sdn. Bhd., Kuala Lumpur.

Tidak lupa juga kepada semua staf Nusa Holiday Village terutama sekali pengurus resortnya iaitu, Pn. Nor Fauzian Binti Ghazali serta semua kakitangan SPKG Tours Sdn. Bhd. yang banyak memberi maklumat serta komitmen dalam merealisasikan ilmu yang telah pelatih pelajari semasa pelatih menjalani latihan industri. Semoga ia memberi sejuta manfaat kepada semua pihak yang terlibat.

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

SENARAI ISI KANDUNGAN

Muka surat

Muka surat Hadapan i

Pengesahan Keaslian Laporan ii

Penghargaan iii

Isi Kandungan iv

Senarai Rajah ix

Ringkasan eksekutif x

BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1 Pengenalan 1

1.1.1 Sejarah Penubuhan Syarikat 3

1.1.2 Visi 4

1.1.3 Misi 5

1.1.4 Objektif 5

1.1.5 Matlamat 5

1.2 Maklumat Syarikat 6

1.2.1 Ahli Lembaga Pengarah dan Pengurusan Syarikat 8

1.2.2 Pemegang Saham Syarikat 10

1.3 Carta Organisasi 11

1.3.1 Peranan dan Unit dalam Syarikat 12

1.3.2 Jabatan-jabatan Lain di Nusa Holiday Village 17

1.4 Aktiviti Organisasi 21

1.4.1 Mengendalikan Pelancong ke Taman Negara 20

1.4.2 Menguruskan Nusa Holiday Village 22

1.4.3 Perniagaan Jualan Peluru Pemburu 23

1.5 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari 25

1.5.1 Mempelajari Sistem Promosi 26

1.5.2 Mempelajari Sistem Berejen 26

1.5.3 Mempelajari Sistem Perakaunan Syarikat 27

1.5.4 Mempelajari Sistem Pengangkutan Syarikat 28

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

2.0 Analisis SWOT

2.0.1 Kekuatan 30

2.0.2 Kelemahan 31

2.0.3 Peluang 31

2.0.4 Ancaman 32

2.1 Sistem Pencarian Agensi dan Berkontrak 33

2.1.1 Pengenalan sistem 33

2.1.2 Objektif sistem 33

2.1.3 Matlamat sistem 34

2.1.4 Carta Aliran Sistem 35

2.1.5 Penerangan Sistem 36

	2.1.6 Mengenalpasti Masalah	39
	2.1.7 Cadangan Penyelesaian	42
	2.1.8 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	44
2.2	Sistem Tempahan Penginapan dan Pakej	46
	2.1.1 Pengenalan sistem	46
	2.1.2 Objektif sistem	47
	2.1.3 Matlamat sistem	47
	2.1.4 Carta Aliran Sistem	48
	2.1.5 Penerangan Sistem	49
	2.1.6 Mengenalpasti Masalah	53
	2.1.7 Cadangan Penyelesaian	55
	2.1.8 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	57
2.3	Sistem Kaunter Pandaftaran dan Penyambut Tetamu	59
	2.1.1 Pengenalan sistem	59
	2.1.2 Objektif sistem	60
	2.1.3 Matlamat sistem	60
	2.1.4 Carta Aliran Sistem	61
	2.1.5 Penerangan Sistem	62
	2.1.6 Mengenalpasti Masalah	66
	2.1.7 Cadangan Penyelesaian	69
	2.1.8 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	71

BAB 3 PENUTUP

3.1 Kesimpulan 73

RUJUKAN 75

LAMPIRAN

SENARAI RAJAH

Rajah		Muka surat
1. Rajah 1.1	: Logo syarikat SPKG Tours Sdn. Bhd.	1
2. Rajah 1.2	: Logo resort Nusa Holiday Village, Taman Negara	1
3. Rajah 1.3	: Carta Organisasi Syarikat	11
4. Rajah 2.1	: Carta Aliran Sistem Pencarian Agensi dan Berkontrak	35
5. Rajah 2.2	: Carta Aliran Sistem Tempahan Penginapan dan Pakej	48
6. Rajah 2.3	: Carta Aliran Sistem Kaunter Pendaftaran dan Penyambut Tetamu	61

RINGKASAN EKSEKUTIF

Selama pelatih menjalani latihan industri di Syarikat Perlancongan Keluarga Ghazali (SPKG) Tours Sdn. Bhd, pelatih mendapat pelbagai input dan pengalaman yang paling berharga. Pelatih dapat mengaplikasikan teori yang dipelajari semasa di bilik kuliah ke dalam situasi sebenar semasa pelatih menjalani latihan industri di syarikat tersebut. Syarikat SPKG Tours ini adalah sebuah syarikat yang telah lama bertapak di Taman Negara Kuala Tahan, Pahang iaitu selama 22 tahun. SPKG Tours beribupejabat di Jerantut dan terdapat cawangan pejabat jualan di Kuala Lumpur, pejabat jeti di Kuala Tembeling, Jerantut dan mempunyai resort sendiri iaitu Nusa Holiday Village Taman Negara, Pahang. Ia adalah sebuah syarikat ajen pelancongan dan mengendalikan pelancong tempatan dan luar negara ke Taman Negara, Pahang dan mengurus Nusa Holiday Village di Taman Negara, Pahang. Sepanjang menjalani latihan industri ini, pelatih juga didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya segala tugas yang di berikan dapat dilakukan dengan cekap dan berkesan. Salah satu pendekatan yang sering di lakukan oleh organisasi adalah pelatih akan di beri taklimat mengenai tugas dan tanggungjawab setiap unit. Pelatih akan diberi kepercayaan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Dengan adanya penerangan dan pembahagian tugas tersebut, pelatih telah mendapat pelbagai maklumat dan pandangan yang berkaitan sama ada daripada staf-staf SPKG Tours Sdn. Bhd., staf di Nusa Holiday Village (NHV) dan juga dari para pelawat. Selama bergelar pelatih, pelatih telah menemui tiga sistem semasa latihan industri dijalankan iaitu sistem-sistem yang dapat dikenalpasti dalam pengurusan syarikat dan resortnya. Di antara sistem yang dapat dikenalpasti ialah sistem pencarian agensi dan berkontrak, sistem tempahan penginapan dan pakej dan juga sistem kaunter pendaftaran dan penyambut tetamu. Setiap sistem ini mempunyai kepentingannya yang tersendiri untuk memudahkan lagi perjalanan aktiviti syarikat supaya ia berjalan lancar dan berkesan. Laporan ini juga ada menerangkan bagaimana cara pelatih memberi cadangan penyelesaian kepada masalah yang di hadapi bagi setiap sistem dan pelatih menceritakan juga latar belakang syarikat SPKG Tours serta melampirkan beberapa lampiran sebagai rujukan.