LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI SYARIKAT PELANCONGAN KELUARGA GHAZALI (SPKG) TOURS SDN. BHD., JERANTUT, PAHANG, NUSA HOLIDAY VILLAGE, TAMAN NEGARA DAN SPKG TOURS SDN. BHD. KUALA LUMPUR

HANIM BINTI HAMISAN

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

2006

3274

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1100045077

Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
Perpustakaan

LI 11 FPE 3 2006

1100045077
Laporan akhir latihan industri di SPKG Tours Sdn. Bhd.(Pahang)
/ Hanim Hamisan.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100045077

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LI
11
FPE
3
2006

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI SYARIKAT PELANCONGAN KELUARGA GHAZALI (SPKG) TOURS SDN. BHD, JERANTUT, PAHANG, NUSA HOLIDAY VILLAGE, TAMAN NEGARA DAN SPKG TOURS SDN. BHD. KUALA LUMPUR

Oleh

HANIM BINTI HAMISAN
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

1100045077

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya HANIM BINTI HAMISAN 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: HANIM BINTI HAMISAN

Tarikh: 16 OKTOBER 2006

Disahkan Oleh

KHATIJAH OMAR
Lecturer
Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia
(KUSTEM)
Kuala Terengganu

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

PENGHARGAAN

Alhamdulillah dan ucapan syukur kepada Ilahi kerana dengan limpah dan kurnia dariNya, dapatlah pelatih menamatkan dan menyiapkan laporan akhir bagi Latihan Industri pada tahun ini.

Pelatih juga ingin mengucapkan setinggi penghargaan dan terima kasih kepada Encik Burhanuddin bin Hj. Ghazali merangkap Pengarah Urusan di Syarikat Pelancongan Keluarga Ghazali (SPKG) Tours Sdn. Bhd dan juga selaku penyelia utama pelatih kerana membenarkan pelatih menjalani latihan industri di syarikat tersebut dan ucapan ribuan terima kasih kepada Cik Aida Zarina binti Burhanuddin selaku penyelia kedua pelatih semasa pelatih menjalani latihan industri di pejabat jualan SPKG Tours di Kuala Lumpur serta ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada kakitangan SPKG Tours di atas dorongan dan nasihat yang diberikan kepada pelatih.

Ucapan jutaan terima kasih diberikan kepada Puan Khatijah binti Omar selaku penyelia latihan industri KUSTEM di atas nasihat dan dorongan beliau dapatlah pelatih menjalankan dan menyiapkan laporan akhir ini dengan jayanya dan kepada kakitangan Fakulti Pengurusan dan Ekonomi yang terlibat secara langsung dalam proses menempatkan pelatih di tempat latihan industri. Sekalung penghargaan diberikan kepada kedua ibubapa dan keluarga yang banyak memberi sokongan kepada pelatih, juga ucapan jutaan terima kasih

kepada rakan – rakan dan kepada mereka yang telah menabur bakti sama ada secara langsung atau tidak langsung selama pelatih menjalani latihan industri ini.

ISI KANDUNGAN

Muka Surat Hadapan

Pengesahan Keaslian Laporan

Penghargaan i

Isi Kandungan iii

Senarai Gambarajah vi

Ringkasan Eksekutif vii

BAB 1 LATAR BELAKANG SYARIKAT

1.1 PENGENALAN DAN SEJARAH PENUBUHAN (SPKG) TOURS SDN.BHD 1

1.1.1 Visi 5

1.1.2 Misi 6

1.1.3 Objektif 6

1.1.4 Matlamat 6

1.2 MAKLUMAT SYARIKAT 7

1.2.1 Ahli Lembaga Pengarah dan Pengurusan Syarikat 9

1.2.2 Pemegang Saham Syarikat 11

1.3 CARTA ORGANISASI SYARIKAT 12

1.3.1 Peranan Unit dalam Syarikat (SPKG) Tours Sdn. Bhd 13

1.4 AKTIVITI SYARIKAT 21

1.4.1 Mengendalikan Pelancong ke Taman Negara, Pahang 21

1.4.2 Mengurus Resort Nusa Camp Holiday Village 23

1.4.3 Perniagaan Jualan Peluru Bagi pemburu 25

1.5 KEMAHIRAN YANG INGIN DIPELAJARI 26

1.5.1 Mempelajari Sistem Promosi 27

1.5.2 Mempelajari Sistem Ejen 28

1.5.3 Mempelajari Sistem Perakaunan Syarikat 29

1.5.4 Mempelajari Sistem Pengangkutan 30

BAB 2 PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN 32

2.1 ANALISIS SWOT

2.1.1 Kekuatan 33

2.1.2 Kelemahan 34

2.1.3 Peluang 34

2.1.4 Ancaman 35

2.2 PENEMUAN SISTEM DI BAHAGIAN KEWANGAN 36

2.2.1 Sistem Ganjaran 36

2.2.2 Pengenalpastian Masalah 39

2.2.3 Cadangan Penyelesaian 40

2.2.4 Cadangan Implikasi 41

2.3 PENEMUAN SISTEM DI BAHAGIAN PENGANGKUTAN 42

2.3.1 Sistem Pengangkutan 42

2.3.2 Pengenalpastian Masalah 47

2.3.3 Cadangan Penyelesaian 51

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

2.3.4 Cadangan Implikasi 54

2.4 PENEMUAN SISTEM DI BAHAGIAN PEMASARAN 56

2.4.1 Sistem Promosi 56

2.4.2 Pengenalpastian Masalah 62

2.4.3 Cadangan Penyelesaian 64

2.4.4 Cadangan Implikasi 66

Bab 3 PENUTUP 68

Rujukan 70

Lampiran

SENARAI GAMBARAJAH

Rajah 1.1	Logo SPKG Tours Sdn. Bhd dan Nusa Camp Holiday Village	4
Rajah 1.2	Carta Organisasi (SPKG) Tours Sdn.Bhd	12
Rajah 2.1	Carta Aliran Sistem Ganjaran	37
Rajah 2.2	Carta Aliran Sistem Pengangkutan	43
Rajah 2.3	Carta Aliran Sistem Promosi	58

RINGKASAN EKSEKUTIF

Selama pelatih menjalani latihan industri di Syarikat Pelancongan 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 Camp 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 Camp Holiday Village di Taman Negara, Pahang. Pelatih telah menemui tiga sistem semasa latihan industri dijalankan iaitu sistem ganjaran di bahagian kewangan, sistem pengangkutan di bahagian pengangkutan dan sistem promosi di bahagian pemasaran. Bagi sistem ganjaran kepada pekerja terdapat dua iaitu sistem gaji dan sistem elaun. Masalah bagi sistem ini ialah pekerja kurang berpuas hati dengan upah yang diberikan daripada apa yang pekerja inginkan, ini kerana pekerja merasakan upah yang diterima tidak berbaloi dengan kerja yang diusahakan. Bagi sistem pengangkutan juga terdapat dua iaitu sistem Nusa Riverbus dan sistem Nusa Ekspress. Nusa Riverbus ialah pengangkutan bot di sekitar kawasan Kuala Tahan dan Nusa Ekspress ialah pengangkutan bot dari Jeti Kuala Tembeling ke Nusa Camp. Masalah sistem ini ialah penipuan dari ejen lain yang menguruskan pengangkutan bot ke Taman Negara, Pahang, jeti Nusa di Kuala Tahan menjadi tempat menurunkan penumpang yang bukan pelawat Nusa Camp, pelawat tidak menepati masa bot bergerak dan upah makan bagi pemandu bot tidak mencukupi. Sistem promosi juga terdapat dua iaitu promosi di SPKG Tours dan promosi semasa di festival. Masalahnya ialah syarikat kurang giat menjalankan promosi dan pelancong tempatan kurang memberi galakkan kepada tempat percutian di kawasan pendalaman seperti ini. 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.