

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
PRIMULA BEACH RESORT

NOR AZMA BINTI RAMLEE

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI

KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI PRIMULA BEACH RESORT**

OLEH

**NOR AZMA BINTI RAMLEE
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)**

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DIHANTAR
KEPADA**

**JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI
MALAYSIA
2006**

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Nor Azma Binti Ramlee (UK 9349) 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 semamata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



Nama : NOR AZMA BINTI RAMLEE

Tarikh : 12/10/06

Disahkan oleh :



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

Certified True Copy



Zuha Rosufila Abu Hasin
Lecturer

Department of Management and Marketing
Faculty of Management and Economics
University College of Science and Technology Malaysia

PENGHARGAAN

Bersyukur saya kehadiran Illahi kerana dengan izin-Nya, saya dapat menyempurnakan latihan industri di Primula Beach Resort (PBR), Kuala Terengganu selama hampir tiga bulan dengan jayanya. Setinggi-tinggi penghargaan saya ucapkan kepada Penyelia Industri saya iaitu Cik Norshidah Dato' Ismail yang merupakan Banquet & Conference Sales Director di Jabatan Jualan kerana telah memberi bimbingan dan tunjuk ajar sepanjang saya menjalankan latihan di sana. Dengan bantuan beliau, segala tugas yang diberikan dapat saya laksanakan dengan baik. Beliau telah banyak mengajar saya tentang ilmu pemiagaan yang berkaitan dengan industri perhotelan disamping memberi tunjuk ajar untuk berkomunikasi dengan orang ramai khususnya untuk berkomunikasi dengan pelanggan.

Disamping itu, ribuan terima kasih saya ucapkan kepada kakitangan-kakitangan yang lain dari jabatan yang sama iaitu Puan Norazizah Othman iaitu Setiausaha Jualan, yang telah banyak membimbing saya dan memberi tunjuk ajar bagaimana sesebuah organisasi hotel beroperasi. Beliau banyak membantu saya dalam memahami aktiviti asas yang dilakukan oleh hotel dan tugas-tugas am didalam pejabat. Tidak lupa juga kepada Eksekutif Jualan iaitu Puan Pouziah Husin Dan Puan Tina Surinda yang turut memberi sokongan dan memberi sedikit sebanyak informasi-informasi yang berguna untuk saya gunakan sepanjang latihan ini. Melalui mereka saya mendapat pelbagai ilmu dan pengetahuan yang amat membantu saya dalam menyiapkan tugas Latihan Industri ini.

Terima kasih juga diucapkan kepada kerani di Jabatan Food & Beverage Puan Norhayati kerana sedikit sebanyak beliau ada membantu saya dalam memberi maklumat-maklumat tambahan dan pengetahuan tambahan kepada saya.

Jutaan terima kasih juga diucapkan kepada Pensyarah Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM), iaitu Cik Zuha Rosufilla Abu Hasan yang juga menjadi Penyelia Latihan Industri di KUSTEM yang telah banyak mencurahkan ilmu dan nasihat kepada saya dalam proses penyediaan laporan ini. Sesungguhnya tanpa bimbingan dari beliau tidak mungkin saya dapat menyiapkan laporan ini dengan jayanya. Bimbingan dan tunjuk ajar beliau amat saya hargai.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada rakan-rakan yang terlibat secara langsung atau tidak langsung sepanjang proses latihan ini berjalan.

ISI KANDUNGAN

	Muka Surat
PENGHARGAAN	ii
SENARAI JADUAL	v
SENARAI GAMBARAJAH	vi
RINGKASAN EKSEKUTIF	vii

BAB SATU

1.0	Latar Belakang Organisasi	1
1.1	Pengenalan	1
1.2	Sejarah Penubuhan	2
1.3	Profil Organisasi	6
1.4	Carta Organisasi	8
1.5	Aktiviti Organisasi	14
1.6	Analisis SWOT	18
1.7	Kemahiran Yang Dipelajari	25

BAB DUA

2.0	SISTEM KERJA, PENGENALPASTIAN MASALAH , CADANGAN PENYELESAIAN DAN IMPLIKASI	27
2.1	Sistem Tempahan Untuk Membuat Majlis (Function)	27
2.1.1	Analisa Sistem Kerja	27
2.1.2	Pengenalpastian Masalah	33
2.1.3	Cadangan Penyelesaian	37
2.1.4	Implikasi	41
2.2	Sistem Mengambil Pesanan Dan Melayan Pelanggan	42
2.2.1.	Analisa Sistem Kerja	42
2.2.2.	Pengenalpastian Masalah	46
2.2.3.	Cadangan Penyelesaian	48

2.2.4.	Implikasi	51
2.3	Sistem Penyimpanan Fail (Filing)	52
2.3.1	Analisa Sistem Kerja	52
2.3.2	Pengenalpastian Masalah	55
2.3.3	Cadangan Penyelesaian	56
2.3.4	Implikasi	58

BAB TIGA

3.0	PENUTUP	59
-----	---------	----

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

- Jadual 1.1 Kadar Bilik
Jadual 1.2 Jenis Dewan, Bentuk Susun Atur dan Kapasiti Muatan

SENARAI GAMBARAJAH

- Gambarajah 1.1 Primula Beach Resort
- Gambarajah 1.2 Sejarah Penubuhan Primula Beach Resort
- Gambarajah 1.3 Pasukan Pengurusan Primula Beach Resort
- Gambarajah 1.4 Logo Primula Beach Resort
- Gambarajah 1.5 Ahli Lembaga Pengarah
- Gambarajah 1.6 Carta Organisasi Keseluruhan
- Gambarajah 1.7 Carta Organisasi Jabatan Jualan
- Gambarajah 1.8 Contoh Bilik, Dewan Dan Lobi Primula Beach Resort
- Gambarajah 2.1 Carta Alir Asal Sistem Tempahan Untuk Membuat Majlis (Function)
- Gambarajah 2.2 Carta Alir pengenalpastian Masalah Dalam Sistem Membuat Majlis (Function)
- Gambarajah 2.3 Carta Alir Sistem Tempahan Untuk Membuat Majlis (Funcyion) selepas Cadangan Penyelesaian
- Gambarajah 2.4 Carta Alir asal Sistem Mengambil Pesanan Dan Melayan Pelanggan
- Gambarajah 2.5 Carta Alir Pengenalpastian Masalah Dalam Sistem Mengambil Pesanan Dan Melayan Pelanggan
- Gambarajah 2.6 Carta Alir Sistem Mengambil Pesanan Dan Melayan Pelanggan Selepas Cadangan Penyelesaian
- Gambarajah 2.7 Carta Alir Asal Sistem Penyimpanan Fail (Filing)
- Gambarajah 2.8 Carta Alir Sistem Penyimpanan Fail (Filing) Selepas Cadangan Penyelesaian

RINGKASAN EKSEKUTIF

Setinggi penghargaan diucapkan kepada semua pihak yang terlibat dalam membantu saya menyiapkan Laporan Latihan Industri ini. Sepanjang hampir tiga bulan menjalani latihan industri di Primula Beach Resort Kuala Terengganu, telah banyak yang saya pelajari dan ini sedikit sebanyak memberikan saya ilmu pengetahuan tambahan dan memberi pengalaman baru yang tidak dapat saya perolehi semasa berada di dalam bilik kuliah.

Primula Beach Resort yang pada awalnya hanya dikenali sebagai Pantai Motel kini telah berkembang dengan pesat sekali. Primula Beach Resort kini berada dibawah naungan Permodalan Terengganu Berhad (PTB) Resort Sdn. Bhd. Mempunyai pekerja seramai 242 orang pekerja dan diketuai oleh Tuan Haji Rudi W. Herman sebagai Pengurus Besar. Primula Beach Resort mempunyai sebelas jabatan yang bertanggungjawab dalam pengurusan hotel. Semasa berada di Primula Beach Resort, saya mendapati bahawa Primula Beach Resort mempunyai kelebihan yang tersendiri. Kelebihan yang dimiliki ini mampu menarik lebih ramai pelanggan untuk berkunjung ke Primula Beach Resort. Antara kelebihan yang dimiliki adalah Primula Beach Resort berada pada kedudukan yang strategik iaitu berada ditengah-tengah antara bandar dengan pantai. Selain itu, Primula Beach Resort juga menawarkan pelbagai kemudahan kepada pelanggan mereka antaranya seperti kemudahan melayari internet dan menyediakan perkhidmatan *service* bilik 24 jam.

Primula Beach Resort mempunyai jumlah bilik sebanyak 249 buah bilik yang terdiri daripada 150 buah bilik Deluxe, 72 buah bilik Standard dan 27 buah bilik Suite. Kesemua bilik ini dilengkapi dengan kemudahan seperti penyaman udara dan televisyen berwarna dengan kemudahan ASTRO. Selain itu terdapat dewan yang besar yang mampu memuatkan hampir 1000 tempat duduk.

Semasa berada di Primula Beach Resort juga, beberapa sistem kerja telah dikenalpasti iaitu Sistem Tempahan untuk Membuat Majlis (*function*), Sistem Mengambil Pesanan dan Melayan Pelanggan dan Sistem Penyimpanan Fail (*filing*). Beberapa masalah juga telah dikenalpasti daripada sistem-sistem kerja ini. Cadangan penyelesaian juga telah dicadangkan bagi mengatasi masalah itu. Diharapkan agar dengan cadangan penyelesaian yang telah dicadangkan itu, pihak pengurusan hotel mendapat manfaat dan sekaligus dapat meningkatkan mutu perkhidmatan hotel.