LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI KINGS HOTEL MELAKA

SUBAASINI A/P SANASAPADU
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU
2007

Perpustakaan Sultanah Nur Zahirah (UMT)
Universiti Malaysia Terengganu

1100063841

LI 36 FPE 2 2007

1100063841
Laporan akhir latihan industri di Kings Hotel Melaka / Subaasini Sanasapadu.

PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
21030 KUALA TERENGGANU

1100063841		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI KINGS HOTEL MELAKA

OLEH

SUBAASINI A/P SANASAPADU
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU
MALAYSIA

2007

1100063841

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **Subaasini a/p Sanasapadu (UK 11536)** mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus **PGN 4992** 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), Universiti Malaysia Terengganu (UMT) tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan

____

Nama : Subaasini a/p Sanasapadu

Tarikh : 1/11/07

Disahkan Oleh:

ZUHA ROSUFILA ABU HASAN
Penyelaras Program
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)
Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Universiti Malaysia Terengganu

Cik Zuha Rosufila binti Abu Hasan

Penyelia Universiti Malaysia Terengganu

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

Universiti Malaysia Terengganu

PENGHARGAAN

Setinggi-tinggi penghargaan saya ucapkan kepada pihak Kings Hotel Melaka kerana telah memberi kesempatan berharga buat saya untuk menjalani Latihan Industri di situ. Saya juga ingin merakamkan berbanyak-banyak terima kasih kepada tenaga kerja syarikat tersebut kerana banyak memberi dorongan dan kerjasama.

Penghargaan khusus saya sampaikan kepada pengurus hotel iaitu Encik Tam Onn Kee dan penyelia industri iaitu Cik Helen Yap selaku pengurus jualan diatas segala nasihat ulasan dan tunjuk ajar mereka sepanjang tempoh latihan dan semasa menyiapkan laporan ini. Bantuan mereka telah banyak membantu saya semasa latihan dan dalam penghasilan laporan ini dengan lebih teliti.

Setingi-tinggi terima kasih juga diucapkan kepada penyelia Universiti Malaysia Terengganu iaitu Cik Zuha Rosufila binti Abu Hasan yang telah banyak membantu saya dengan memberi tunjuk ajar dalam penghasilan laporan Latihan Industri ini. Tidak lupa juga kepada tenaga pekerja Fakulti Pengurusan dan Ekonomi Universiti Malaysia Terengganu kerana telah banyak membantu semasa di awal proses mendapatkan tempat Latihan Industri.

Akhir sekali, terima kasih saya ucapkan buat penjaga saya yang memberi sokongan dari belakang, rakan-rakan dan pihak –pihak yang terlibat dalam penghasilan laporan ini.

Sekian, terima kasih

SENARAI ISI KANDUNGAN

Penghargaan	ii
Senarai Gambarajah	vi
Senarai Jadual	vii
Ringkasan Eksekutif	viii
BAB 1	
1.0 Latar Belakang Organisasi	1
1.1 Pengenalan Kings Hotel Melaka	1
1.1.1 Objektif Syarikat	4
1.1.2 Strategi Pemasaran	5
1.1.3 Penambahbaikan Perkhidmatan	7
1.1.4 Matlamat Jangka Panjang Syarikat	9
1.1.5 Jadual Harga Bilik Kings Hotel	10
1.2 Pelan Syarikat	15
1.3 Maklumat Syarikat	16
1.4 Carta Organisasi Syarikat	17
1.5 Analisis S.W.O.T	19
1.5.1 Kekuatan Organisasi (Strenghts)	19
1.5.2 Kelemahan Organisasi (Weakness)	22

1.5.3 Peluang Organisasi (Opportunities) 23
1.5.4 Ancaman Organisasi (Threats) 25

1.6 Kemahiran Yang Dipelajari 27

BAB 2
2.0 Mengenalpasti Sistem,Masalah, Cadangan Penyelesaian Dan Masalah 30

2.1 Sistem Tempahan Dan Penginapan Berkumpulan 30

2.1.1 Masalah Sistem Tempahan Dan Penginapan Berkumpulan 39
2.1.2 Cadangan Penyelesaian 41
2.1.3 Pelaksanaan Dan Implikasi 46

2.2 Sistem Promosi 48

2.2.1 Masalah Sistem Promosi 55
2.2.2 Cadangan Penyelesaian 57
2.2.3 Pelaksanaan Dan Implikasi 60

2.3 Sistem Tempahan Majlis 62

2.3.1 Masalah Sistem Tempahan Majlis 66
2.3.2 Cadangan Penyelesaian 67
2.3.3 Pelaksanaan Dan Implikasi 69

2.4 Rumusan 70

Perpustakaan Sultanah Nur Zahirah (UMT)
Universiti Malaysia Terengganu

BAB 3
3.0 Penutup 72

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.1	Kings Hotel Melaka	3
Gambarajah 1.2	Logo Pelan Kings Hotel Melaka	3
Gambarajah 1.3	Pelan Untuk ke Kings Hotel	15
Gambarajah 1.4	Carta Organisasi Kings Hotel	18
Gambarajah 2.1	Carta Alir Sistem Tempahan dan Penginapan Berkumpulan	32
Gambarajah 2.2	Cadangan Perletakan Kaunter	43
Gambarajah 2.3	Cadangan Susunan Pangsapuri	44
Gambarajah 2.4	Carta Alir Sistem Strategi Promosi	50
Gambarajah 2.5	Carta Alir Tempahan Majlis	63

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1	Jadual Harga Bilik Hotel Bagi Setiap Unit Pada Hari-Hari Tertentu Mengikut Promosi Walk-In	11
Jadual 1.2	Jadual Harga Bilik Pangsapuri Bagi Setiap Unit Pada Hari-Hari Tertentu Mengikut Harga Promosi Walk-In	11
Jadual 1.3	Jadual Harga Bilik Hotel Dan Bilik Pangsapuri Pada Hari-Hari Tertentu Mengikut Harga Kontrak	12
Jadual 1.4	Jadual Harga Bilik Hotel Dan Bilik Pangsapuri Pada Hari-Hari Tertentu Mengikut Harga Bersekutu (Corporate)	13
Jadual 1.5	Jadual Harga Bilik Hotel Dan Bilik Pangsapuri Pada Hari-Hari Tertentu Megikut Harga Kerajaan (Government)	14

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar dibawah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) Fakulti Pengurusan dan Ekonomi telah diwajibkan menjalani Latihan Industri selama 3 bulan dan pelatih telah memilih organisasi Kings Hotel Melaka sebagai tempat untuk menjalani Latihan Industri tersebut. Kings Hotel merupakan sebuah hotel yang menawarkan bilik penginapan, kafeteria dan penggunaan dewan dengan pelbagai tujuan Ianya sebuah hotel yang lebih mengutamakan kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, Kings Hotel ,merupakan sebuah hotel yang berdaya saing dan berprestij dari segi mutu dan kualiti perkhimatan. Oleh yang demikian, selama tiga bulan menjalani Latihan Industri di organisasi tersebut, pelatih telah diberi tunjukajar dan peluang untuk menjadi seorang pekerja yang melaksanakan tugasan yang dipertanggungjawab dengan cekap dan dedikasi.

Sepanjang menjalani Latihan Industri, pelatih telah didedahkan kepada banyak aspek pekerjaan dengan harapan dapat menjalankan tugasan yang diberi dengan lebih efisyen dan produktif. Setiap teguran atas kesilapan yang dilakukan dijadikan sebagai satu iktibar dan pengajaran serta pengalaman. Daripada tugasan yang dilakukan , pelatih telah mendapat pelbagai maklumat dan belajar perkara yang baru.

Semasa menjalani Latihan Industri, pelatih telah melihat beberapa sistem sedia adayang terdapat dalam organisasi ini. Antara sistem sediaada yang adalah Sistem Tempahan dan Penginapan Berkumpulan, Sistem Promosi dan Sistem Majlis Tempahan. Pelatih telah mendapati terdapat beberapa masalah yang dihadapi pada setiap sistem sediaada walaupun ianya telah digunakan sejak awal penubuhan organisasi. Pelatih telah memberikan beberapa cadangan penyelesaian yang berkemungkinan dapat membantu mengurangkan ataupun menyelesaikan masalah yang timbul. Pelatih juga menyatakan implikasi kepada cadangan penyelesaian yan g diberikan.

Diharap cadangan penyelesaian tersebut dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah pada sistem sediaada tersebut supaya segala pengurusan dapat berjalan dengan lebih lancar dan dapat meningkatkan kualiti dan mutu perkhidmatan yang ditawarkan.