

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
BANK ISLAM MALAYSIA BERHAD (BIMB)
CAWANGAN SHAH ALAM**

Oleh

**NORZAITUL AMIRA BT ADNAN
Sarjana Muda Pengurusan
(Pemasaran)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan kepada

**Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)**

2003

1100067877

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Norzaitul Amira Binti Adnan 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: _____
Tarikh: _____

Disahkan Oleh:

Penyelia KUSTEM
B/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
KUSTEM

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

Kepada ayah Adnan Bin Ujai, ibu Jamilah Binti Mohd Sam yang telah memberikan kebenaran untuk membuat Latihan Industri, tunang saya Shahril Nizal Bin Shamsudin dan kakak Norazilah Binti Adnan serta adik-adik saya dan abang saya.

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHARAH

PENGHARGAAN

Bersyukur saya ke hadrat Ilahi dengan limpah dan kurniaNya dapat juga saya menamatkan Latihan Industri dan menyiapkan Laporan LI ini bagi memenuhi jam kredit untuk semester ini untuk subjek LATIHAN INDUSTRI (PGN 4799). Pertamanya, ingin saya kalungkan jutaan terima kasih kepada tunang saya Shahril Nizal yang telah bersusah payah mendapatkan tempat untuk saya menjalankan Latihan Industri di Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) Cawangan Shah Alam, Selangor. Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada setiausaha LI yang telahpun bertungkus-lumus dalam membuat proses penghantaran surat penempatan untuk LI. Tidak lupa juga saya kepada Penyelia Industri saya di Bank Islam Puan Che' Shakhitah Binti Mohamed serta penyelia industri KUSTEM saya Cik Azlinzuraini Binti Ahmad yang telah banyak memberikan tunjuk ajar di sepanjang saya menjalankan latihan industri di Bank Islam Malaysia Berhad, Shah Alam. Sekalung penghargaan juga khas buat rakan-rakan yang turut serta memberi galakan dan dorongan semasa menjalankan Latihan Industri dan sehingga selesai membuat LAPORAN LI ini.

Akhir sekali, setinggi-tinggi penghargaan dikalungkan buat mereka yang telah terlibat dan harapan serta cita-cita saya agar saya akan mendapat keputusan yang cemerlang dalam subjek PGN 4799.

ISI KANDUNGAN

HALAMAN

Penghargaan	ii
Ringkasan Eksekutif	iii
Bab 1 : Latarbelakang Organisasi	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Misi dan Matlamat	3
1.3 Lokasi dan Maklumat Organisasi	4
1.4 Carta Organisasi	5
1.5 Aktiviti Organisasi	8
1.6 Kemahiran Yang Dipelajari	27
Bab 2 : Pengenalpastian Masalah	31
2.1 Kenalpasti Sistem Sedia Ada	31
2.2 Kenalpasti dan Analisis Masalah Keseluruhan	47
2.2.1 Masalah Kekurangan Pekerja	47
▪ Rumusan Analisis dan Perbincangan	50
▪ Cadangan Penyelesaian	50
▪ Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	52
2.2.2 Masalah Sistem Kerja	53
▪ Rumusan Analisis dan Perbincangan	54
▪ Cadangan Penyelesaian	54
▪ Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	56

2.2.3 Masalah Sistem Cuti	57
▪ Rumusan Analisis dan Perbincangan	58
▪ Cadangan Penyelesaian	58
▪ Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	60
Bab 3 : Penutup	61
Rujukan	63
Lampiran	64

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

SENARAI JADUAL, RAJAH DAN GAMBAR

Jadual

Jadual 1.1 Carta Organisasi	5
Jadual 1.2 Kadar Keuntungan Akaun Simpanan, Akaun Semasa Dan Pelaburan	19
Jadual 2.1 Jadual Waktu Bekerja Di Bank Islam	43
Jadual 2.2 Jadual Waktu Keluar Dan Masuk Bekerja (Punch In- Punch Out)	56
Jadual 2.3 Jadual Sistem Ganjaran Kehadiran 100%	59
Jadual 2.4 Jadual Sistem Ganjaran Kehadiran Kerja Pada Hari Ahad	60

Rajah

Rajah 1.1 Proses Perjalanan Transaksi Di Kaunter	29
Rajah 2.1 Aliran Kerja Bahagian Perjabatan	35
Rajah 2.2 Aliran Kerja Bahagian Teller	38
Rajah 2.3 Aliran Kerja Bahagian Kiriman Wang	40
Rajah 2.4 Carta Piramid Status Dan Tingkat Gaji Pekerja	44

Gambar

Gambar 1.1 Ahli Lembaga Pengarah Bank Islam Malaysia Berhad	6
--	---

Gambar 1.2 Ahli Majlis Tertinggi Pengawasan Syariah	7
Gambar 1.3 Kad ATM Bank Islam Malaysia Berhad	22
<u>Peta</u>	
Peta 1.1 Lokasi Bank Islam Di Malaysia	4

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan Industri ini telah dijalankan di Bank Islam Cawangan Shah Alam khususnya di bahagian operasi dan pembiayaan. Bank Islam telah menyambut ulang tahunnya yang ke-20 baru-baru ini. Syarikat ini telahpun memulakan operasinya sebagai pelopor perbankan Islam yang pertama pada 1 Julai 1983, dan kini ia ternyata berjaya menyediakan sistem perbankan alternatif yang membebaskan orang ramai daripada amalan riba.

Sepanjang berada di Bank Islam Shah Alam, beberapa perkara penting yang mana selama ini yang tidak pernah dipelajari dapat diketahui. Antara perkara yang telah dipelajari sepanjang tempoh latihan Industri selama 3 bulan ini ialah seperti cara untuk melayani pelanggan di kaunter-kaunter perkhidmatan. Ianya meliputi banyak kaunter yang terdiri daripada pelbagai operasi seperti di Kaunter Tukaran Wang, Kaunter Kiriman Wang, Kaunter Akaun Semasa, Kaunter Akaun Simpanan dan Kaunter Pembayaran Pembiayaan.

Pendekatan yang pertama ialah mempelajari sistem kiriman wang di Kaunter Kiriman Wang iaitu untuk berhadapan dengan pelanggan dan menguruskan segala permintaan pelanggan seperti keluar dan deposit wang serta hal-hal pengiriman wang ke luar negeri khasnya. Ianya

melibatkan proses aliran kerja yang panjang sehingga penghantaran maklumat kepada ibu pejabat. Dapat dipelajari juga cara-cara untuk membuat laporan dan mesej yang perlu untuk dihantar ke ibu pejabat. Masalah yang terdapat di sini ialah kekurangan pekerja dan pembebanan kerja sehingga boleh mendatangkan beberapa masalah kesilapan dalam kemasukan dan penghantaran wang. Cadangan penyelesaian yang boleh dipertimbangkan di sini ialah dengan penubuhan satu unit kecil yang terdiri daripada teller, perekod dan susulan untuk pembahagian kerja yang lebih sistematik.

Pendekatan kedua ialah mengenalpasti sistem kerja yang digunakan oleh kakitangan Bank Islam bagi waktu operasi dan di luar waktu operasi seperti contoh waktu bekerja dari hari Isnin sehingga hari Sabtu. Manakala Bank Islam mengamalkan sistem bekerja waktu kerajaan iaitu cuti pada hari Sabtu minggu pertama dan ketiga. Masalah bagi sistem ini pula ialah mengenai sistem kerja yang tidak teratur kerana tiadanya sistem "Punch Card" dan ini akan mengundang pelbagai masalah seperti contoh datang lewat, keluar pada waktu bekerja sesuka hati dan penyelewengan waktu bekerja. Cadangan yang dapat dibuat ialah dengan mengadakan sistem "Punch In-Punch Out" iaitu menggalakkan pekerja lebih bersistem dan berdisiplin.

Bagi pendekatan seterusnya, ialah mengenai sistem cuti yang digunakan di mana ia dibahagi mengikut status pangkat dan tangga gaji. Di sini, ia

terbahagi kepada tiga peringkat iaitu atasan, pertengahan dan bawahan di mana cuti tetap telah diberikan iaitu 30 hari dalam setahun bagi pekerja bawahan. Masalah yang didapati dari sistem ini ialah sistem cuti yang tidak teratur di mana permohonan cuti dilakukan terlalu kerap dan mendatangkan masalah seperti kerja yang tertangguh. Cadangan penyelesaian bagi masalah ini ialah menstrukturkan semula permohonan cuti dalam sesuatu tempoh waktu dan ganjaran juga akan diberikan untuk mereka yang telah memenuhi kehadiran 100% dengan pemberian bonus dan kenaikan pangkat.

Daripada apa yang telah saya nyatakan di sini, dapatlah saya membuat kesimpulan bahawa latihan Industri di Bank Islam dapat mendedahkan tentang sistem kerja yang digunakan serta masalah-masalah yang dihadapi oleh Bank Islam Shah Alam.