

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
LEMBAGA TABUNG HAJI DAERAH DUNGUN  
DUNGUN, TERENGGANU

OLEH

SITI NOR BINTI MOHAMAD  
SARJANA MUDA PENGURUSAN  
( PEMASARAN )

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA  
JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN  
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA  
( KUSTEM )

2004





**LAPORAN LATIHAN AMALI DAN INDUSTRI  
DI  
LEMBAGA TABUNG HAJI DAERAH DUNGUN  
LOT 2894, JALAN DUNGUN/ PAKA,  
23000 DUNGUN, TERENGGANU.**

**OLEH**

**SITI NOR BINTI MOHAMAD  
Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran**

**Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada  
Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran  
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia  
(KUSTEM)  
2004**

1100044973

## **PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN.**

Dengan ini saya SITI NOR BINTI MOHAMAD Mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah asli hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalankan latihan Industri semata – mata. Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (FPE),Kustem tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

### **Tandatangan**



Nama : SITI NOR BINTI MOHAMAD

Tarikh : 30.09.2004

**Disahkan Oleh :**

---

**Penyelia KUSTEM**

**b/p Pengerusi Latihan Industri**

**Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi**

**KUSTEM**

## DEDIKASI

*Kepada insan tersayang IbuKu Siti Saudah Khalid,kaulah segalanya bagiku.  
Buat arwah ayah ....Kau tetap dihati dan sanubariKu.Semoga tenang dan aman  
disana.*

*Buat ahli keluarga yang lain yang dikasihii*

*Kepada semua Anggota Tabung Haji ,setiap kerjasama yang diberikan amat dihargai.*

*Tidak lupa juga kepada rakan seperjuangan yang banyak memberi  
pertolongan...Terima kasih atas segala – galanya*

*Tidak lupa juga kepada sesiapa yang terlibat secara langsung dan tidak langsung.*

*TERIMA KASIH SEKALUNG BUDI...*

## PRAKATA

Assalamualaikum w.b.t syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnianya dapatlah saya menamatkan Latihan Industri selama 8 minggu ini dan menyiapkan laporan Latihan Industri dengan jayanya.

Walaupun Latihan Industri merupakan suatu perkara baru kepada saya, namun begitu alhamdulillah saya dapat menamatkannya dengan sebaik mungkin di atas dorongan dan bantuan semua pihak. Sepanjang menjalani Latihan Industri ini banyak pengalaman baru yang saya dapat pelajari dan mendapat pendedahan dengan perkara-perkara baru.

Laporan Latihan Industri ini mengandungi segala maklumat organisasi dan sistem- sistem yang dikenalpasti sepanjang saya menjalani Latihan Industri ini. Penyediaan laporan ini adalah sejajar dengan apa yang dikehendaki oleh pihak universiti bagi setiap pelajar yang menjalani Latihan Industri samada di sektor awam atau sektor swasta. Ia adalah sebagai pra-kelayakan untuk mendapatkan ijazah .

Latihan Industri ini telah bermula pada 21Mac 2004 dan berakhir pada 12 Jun 2004 iaitu selama hampir tiga bulan. Tiada sebarang kesulitan yang saya hadapi semasa melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh Lembaga Tabung

Haji Dungun kerana mendapat krjasama daripada anggota- anggota yang berkerja di situ.

Latihan Industri ini telah memberikan keyakinan diri kepada saya melalui pendedahan awal alam pekerjaan dan kemahiran profesional sejajar dengan matlamat penubuhan KUSTEM. Banyak kemahiran –kemahiran baru yang diperolehi serta dapat mempraktikkan kemahiran teori yang dipelajari di KUSTEM.

Akhir sekali saya ,mengucapkan jutaan terima kasih kepada pihak Lembaga Tabung Haji Dungun yang telah memberi layanan yang terbaik sepanjang saya menjalani Latihan Industri di Organisasi ini.

## PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Mengasihani.  
Assalamualaikum w.b.t.

Alhamdulillah syukur ke hadrat Allah S.W.T, yang memberikan rahmat kepada sekalian makhluk-Nya. Dengan izin-Nya dapat saya sempurnakan latihan industri ini dalam tempoh yang ditetapkan bermula pada 23 Mac 2004 dan berakhir 12 Jun 2004 disamping dapat menyiapkan laporan ini.

Terlebih dahulu saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada Tabung Haji Dungun amnya kerana sudi mengambil saya menjalani latihan industri, khususnya kepada Pengurus iaitu Tuan Haji Zaidi Bin Sibi dan anggota-anggota Tabung Haji yang lain iaitu Tuan Haji Ahmad Bakhtiar bin Abdul Razak selaku Penyelia Teller, Tuan Haji Zapuri bin Nordin selaku Pegawai Kerani Haji dan Pemasaran, Encik Arman Syam bin Mahmad selaku Pegawai Kerani Pentadbiran, Encik Azhar Zahari selaku kerani kewangan 1, Puan Hajjah hasiah binti Embong selaku Kerani Kewangan 2, Cik Zulializa binti Abdul Razak dan Encik Habibu Rahman bin Abdul Zaidi selaku Kerani Teller, dan Tuan Haji Noor Lizan selaku Pengawal Keselamatan di atas segala bimbingan, tunjuk ajar, kerjasama dan nasihat yang membina yang diberikan sepanjang tempoh latihan industri tersebut.



Kepada Tuan Haji Zaidi bin Sibi, terima kasih saya ucapkan kerana telah bertindak selaku penyelia yang memberi panduan dan nasihat bagi saya menjalani latihan industri ini dengan jayanya.

Buat ibu tersayang Siti Saudah Khalid dan ahli keluarga saya, Terima kasih yang tidak terhingga kerana telah banyak memberi semangat ,dorongan dan sokongan serta bantuan dari segi kewangan kepada saya selama saya menjalani latihan industri.

Akhir kata, saya berasa amat bertuah kerana berpeluang menjalani latihan industri di Tabung Haji Dungun dan terima kasih sekali lagi kepada semua yang telah membantu saya sepanjang latihan industri tersebut. Semoga segala usaha murni kalian mendapat keberkatan dan keredhaan Allah S.W.T. Sesungguhnya pengalaman yang ditimba di sini cukup berharga bagi saya. Harapan saya semoga Tabung Haji akan terus unggul dan maju pada masa akan datang.InsyaAllah.

# ISI KANDUNGAN

Muka surat

## BAB SATU

### LatarBelakang Syarikat / Organisasi

1.1	Sejarah Penubuhan Lembaga Tabung Haji	1
1.1.1	Sejarah Penubuhan <i>TH</i> Dungun	3
1.1.2	Objektif Umum	5
1.1.3	Tujuan Lembaga Tabung Haji	6
1.1.4	Matlamat Lembaga Tabung Haji	6
1.1.5	Piagam Lembaga Tabung Haji	7
1.1.6	Misi Lembaga Tabung Haji	7
1.1.7	Logo Rasmi Lembaga Tabung Haji	8
1.1.8	Dasar Kualiti Lembaga Tabung Haji	10
1.1.9	Carta Organisasi <i>TH</i> Dungun	14
1.2.	Produk Yang Ditawarkan Di Tabung Haji	
1.2.1	Skim Pelaburan Ahli KWSP Di Dalam <i>TH</i>	15
1.2.2	Skim Hadiah Galakan Sekolah-Sekolah Malaysia	15
1.2.3	Skim Potongan Gaji Diri Dan Keluarga	16

1.3	Perkhidmatan Yang Disediakan Oleh Tabung Haji	16
1.3.1	Simpanan	17
1.3.2	Pengeluaran	17
1.3.3	Pendaftaran Haji	18
1.3.4	Perkhidmatan Bagi Urusan Haji	18
1.4	Jabatan Jabatan Dan Fungsinya	22
1.4.1	Jabatan Kewangan	22
1.4.2	Jabatan Pendeposit	22
1.4.3	Jabatan Haji	23

## **BAB DUA**

### **Pengenalpastian Masalah dan Cadangan Penyelesaian**

2.1	Bahagian Pentadbiran – Sistem Penfailan	
2.1.1	Pengenalan	25
2.1.2	Sistem Sedia Ada	26
2.1.3	Mengenalpasti Masalah	29
2.1.4	Cadangan Penyelesaian	30
2.1.5	Perlaksanaan Cadangan Dan Implikasi	31

2.2	Bahagian Pemasaran - Sistem Giliran	33
2.2.1	Sistem Sedia Ada	33
2.2.2	Mengenalpasti Masalah	34
2.2.3	Cadangan Penyelesaian	35
2.2.4	Perlaksanaan Cadangan Dan Implikasi	36
2.3	Jabatan Kewangan - Sistem Potongan Gaji	
2.3.1	pengenalan sistem potongan gaji	37
2.3.2	sistem sedia ada	40
2.3.3	mengenalpasti masalah	43
2.3.4	cadangan penyelesaian	44
2.3.5	perlaksanaan cadangan dan implikasi	45

## **BAB 3**

<b>PENUTUP</b>	<b>47</b>
----------------	-----------

## **RUJUKAN**

## **LAMPIRAN**



## SENARAI RAJAH

Rajah 1.1 : Logo Tabung Haji	8
Rajah 1.2 : Carta Organisasi Tabung Haji	14
Rajah 2.1 : Carta Alir Sistem Penfailan	28
Rajah 2.2 : Carta Alir Waktu Menunggu Perkhidmatan	34
Rajah 2.3 : Carta Alir Sistem Potongan Gaji	42

## Ringkasan Eksekutif

Tujuan Latihan Industri diwujudkan adalah untuk melahirkan graduan yang mampu mempraktikkan apa yang telah dipelajari secara teori di dalam kuliah dan mempraktikkannya kepada realiti alam perkerjaan dan sebagai pengalaman yang berguna ketika melangkah ke alam pekerjaan sebenar nanti.

Dalam kandungan atau bab ini lebih menekankan permasalahan yang terdapat dalam organisasi. Permasalahan ini dilihat daripada beberapa sudut atau bahagian di mana pelajar ditempatkan semasa menjalani latihan industri. Melalui permasalahan ini pelajar diberi peluang untuk memberi cadangan kepada permasalahan tersebut agar dapat membantu organisasi menyelesaikan masalah mereka. Cadangan yang diberikan di harap dapat meningkatkan produktiviti organisasi.

Di dalam laporan ini terdapat tiga sistem penting yang telah pelatih kenal pasti. Setiap sistem dibahagikan kepada sistem sedia ada, pengenalan masalah, cadangan serta pelaksanaan cadangan dan implikasinya. Sistem pertama berkenaan dengan sistem penyimpanan fail di mana masalah yang telah pelatih kenal pasti adalah semasa proses meminitkan dokumen. Cadangan yang dinyatakan adalah dengan menambah item untuk memudahkan proses pencarian maklumat yang diperlukan. Sistem kedua pula berkenaan dengan sistem giliran. Pelatih mencadangkan supaya diwujudkan satu lagi kaunter. Dimana kaunter ini hanya digunakan untuk menyimpan wang sahaja. Manakala bagi sistem ketiga iaitu sistem potongan gaji pula, masalah yang pelatih kenal pasti ialah perkara yang hendak dicatatkan di dalam sistem "Cash Management" tidak lengkap menyebabkan masa terbuang ketika mencari maklumat tersebut. Cadangan pelatih adalah supaya pihak **TH** dan majikan berkerjasama bagi memenuhi kepuasan pelanggan dan pekerja.

Ketiga-tiga sistem dapat membantu pihak **TH** menjalankan aktiviti pengurusan dengan lebih berkesan serta adalah satu langkah yang baik sekiranya program latihan industri ini diteruskan lagi pada masa akan datang.