

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
ISLAM MALAYSIA BERHAD CAWANGAN  
KANGAR, PERLIS

OLEH

SHARIFAH ALIYAH BINTI SYED ALWI  
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 INDUSTRI DI  
BANK ISLAM MALAYSIA BERHAD  
CAWANGAN KANGAR, PERLIS**

**Oleh**

**SHARIFAH ALIYAH SYED ALWI  
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

**2004**

**1100039405**

## Pegesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya **Sharifah Aliyah Syed Alwi ( 7424 )**

Mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi khusus 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** : Sharifah Aliyah Syed Alwi

**Tarikh** : 14 Oktober 2004

**Disahkan Oleh :**



---

**Penyelia KUSTEM**

**b / p Pengerusi Latihan Industri**

**Fakulti Pengurusan dan Ekonomi**

**KUSTEM**

*Kepada bonda tersayang, Sharifah Shifa' Syed Ahmad dan adik-beradik: Syed Ahmad Najib, Syed Muhd Farid, Sharifah Munauwarah, Syed Muhd Taqiudin.*

*Sokongan dan dorongan berterusan selama beberapa bulan menjayakan laporan ini dikenang selamanya.*

## *Penghargaan*

*Alhamdulillah, syukur kehadiran ilahi kerana dengan limpah dan barakah-Nya dapat saya melaksanakan Latihan Industri selama tiga bulan @12 minggu dengan baik dan sempurna*

*Setinggi-tinggi penghargaan saya ucapkan kepada penyelia saya yang saya sanjungi En. Saidin Ismail, En. Alimin Darus yang tidak jemu-jemu membimbing, memberi nasihat dan membantu dalam menyelesaikan masalah yang timbul sepanjang menjalani tempoh Latihan Industri. Segala jasa baik kalian semua hanya tuhan sahaja yang dapat membalasnya.*

*Ribuan terima kasih juga saya hulurkan buat semua kakitangan Bank Islam Malaysia Berhad @ Pusat Perkhidmatan Pelanggan cawangan Kangar, Perlis dan pensyarah program Pemasaran yang terlibat secara langsung dan tak langsung dalam memberi tunjuk ajar, teguran yang membina, semangat untuk berjaya sepanjang projek ini dijalankan. Jasa kalian amatlah saya hargai.*

*Penghargaan tak terhingga ditujukan buat keluarga di atas sokongan, bantuan dan nasihat yang diberikan.*

*Akhir sekali, jutaan terima kasih saya hulurkan buat rakan-rakan seperjuangan dan orang perseorangan yang telah membantu dalam menjayakan projek ini hingga ke akhirnya.*

*Sekian, wassalam*

## PRAKATA

Latihan Industri (LI) adalah salah satu program wajib fakulti bagi semua pelajar Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) yang dijadikan syarat untuk bergraduat. Latihan Industri ini telah diadakan pada 22 Mac sehingga 12 Jun 2004 yang mengambil masa kira-kira tiga bulan sahaja. Ia dikhususkan kepada pelajar-pelajar tahun dua semesta empat.

Sepanjang menjalani tempoh Latihan Praktikal selama 12 minggu, para pelajar diberi peluang memilih tempat menjalani Latihan Praktikal samada di firma swasta mahupun badan-badan kerajaan bagi mengetahui selok belok bidang pentadbiran dan pengurusan organisasi sesebuah agensi secara langsung bagi memahami dan mendekati teori yang telah dipelajari dalam kuliah dengan realiti alam pekerjaan.

Antara objektif Latihan Industri ini dijalankan adalah untuk mendapatkan :

- pengalaman dan kemahiran asas profesional pekerjaan yang berkaitan dengan program pengajian
- mengaplikasikan teori yang dipelajari dalam kuliah dengan realiti alam pekerjaan
- menjalinkan dan mengekalkan hubungan dengan alam profesional dalam bidang masing-masing
- memahami nilai etika profesional

- menunjukkan kebolehan dalam pekerjaan dan mencari peluang pekerjaan apabila bergraduat

Selain itu, sepanjang menjalani Latihan Praktikal, para pelajar akan dibuat penilaian oleh Penyelia Industri dan kakitangan organisasi begitu juga Penyelia dari pihak Universiti. Penyelia Industri akan memberi tunjuk ajar dan melatih pelajar tentang sesuatu tugas yang diberikan. Dalam tempoh itu juga, pelajar akan diberi tugas mengikut jadual yang telah dirangka dan ada juga pelajar melakukan tugas tanpa terikat dengan jadual kerana mengikut keperluan dan kehendak keadaan semasa. Penyelia industri akan membuat penilaian ke atas pelajar di atas borang penilaian yang disediakan oleh Fakulti Pengurusan dan Ekonomi setelah Latihan Praktikal tamat. Akhir sekali, pelajar akan dinilai pula oleh Penyelia dari Universiti melalui buku laporan dan pembentangan. Seterusnya memberi gred yang akan diperolehi oleh pelajar.

Akhir kata, walaupun tempoh Latihan Industri agak singkat untuk pelajar mandalami dan memperolehi kemahiran-kemahiran tertentu namun pengalaman yang diperolehi amat bermakna dan berguna yang menjadi kekuatan kepada bakal graduan Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) seperti kompeten dalam pengurusan pemasaran dan peruncitan dan mendapat pendedahan Pra-Latihan Industri dalam komunikasi pemasaran. Semoga objektif Latihan Industri ini tercapai dengan cemerlang bagi melahirkan tenaga kerja yang diperlukan oleh pasaran pekerjaan.



## **ISI KANDUNGAN**

### **Muka Surat**

Senarai Gambarajah	viii
Ringkasan Eksekutif	ix

## **BAB 1 PENGENALAN**

1.1 Sejarah Ringkas Bank Islam (M) Berhad	1
1.2 Maklumat Organisasi	11
1.3 Jabatan/Unit/Cawangan	15
1.4 Kepentingan Pengurusan Operasi	17
1.5 Operasi Umum	19
1.6 Analisis SWOT	20
1.7 Aktiviti Organisasi	27
1.8 Kemahiran Yang Diperolehi	29

## **BAB 2 PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN**

2.1 Bahagian Operasi	
2.1.1 Mengesan Sistem Sistem Sedia Ada	36
2.1.2 Pengenalpastian Masalah	38
2.1.3 Cadangan Penyelesaian	39

2.2 Bahagian Operasi	
2.2.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	40
2.2.2 Mengenalpasti Masalah	43
2.2.3 Cadangan Penyelesaian	44
2.3 Bahagian Operasi	
2.3.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	46
2.3.2 Mengenalpasti Masalah	49
2.3.3 Cadangan Penyelesaian	50
<b>BAB 3 PENUTUP</b>	<b>52</b>
<b>RUJUKAN</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## SENARAI RAJAH

	MUKA SURAT
Rajah 1 Struktur Organisasi BIMB	13
Rajah 2 Carta Organisasi BIMB Kangar	14
Rajah 3 Simbol Dalam Carta Aliran Untuk Kajian Kaedah Kerja	35
Rajah 4 Proses Pembukaan Akaun Simpanan	38
Rajah 5 Pengawalan Permohonan Cuti Pekerja	42
Rajah 6 Proses Pembayaran Pembiayaan Oleh Pelanggan	48

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelajar yang telah tamat semester keempat dan akan memasuki semester kelima pada tahun ketiga atau yang telah mendapat sekurang-kurangnya 66 jam kredit atau dengan kebenaran pihak fakulti diwajibkan menjalani Latihan Industri selama tiga bulan. Pelatih di bawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi telah memilih Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) Kangar, Perlis. Bank Islam menjalankan aktiviti perbankan yang berlandaskan prinsip syariah. Perbankan Islam tidak membenarkan pembayaran atau penerimaan faedah dan mengalakkan perkongsian untung. Selama tiga bulan menjalani Latihan Industri di organisasi terbabit, pelatih telah diberi tunjuk ajar bagaimana mengendalikan operasi harian dalam bank seperti membuat '*balancing*', membuka akaun, membuat buku cek, '*Authorise ATM Card*', menyusun '*Speciment Card*', membuat kiriman wang menggunakan perisian yang sedia ada dan cara-cara berkomunikasi yang baik dan mesra dengan pelanggan untuk membantu pelanggan memenuhi keperluan dan kehendak mereka. Pelatih terlebih dahulu diperkenalkan dengan produk-produk yang sedia ada dan produk terbaru. Kemudian, pelatih diberi taklimat mengendalikan mesin-mesin ATM, CDM, menggunakan perisian, contohnya MT 103 untuk membuat kiriman wang ke luar negara melalui *Telegraphic Transfer* dan lain-lain yang keseluruhannya di bahagian operasi. Keseluruhannya, pelatih berasa amat bertuah dan berbangga sepanjang berada di organisasi ini kerana telah mendapat banyak pendedahan tentang operasi sesebuah bank yang selama ini menjadi tanda tanya. Jadi, segala persoalan yang timbul sebelum ini telah terjawab dengan adanya Latihan Praktikal seumpama ini. Hasil daripada tugas-tugas dan pendedahan inilah, pelatih telah dapat mengesan beberapa masalah atau kekurangan yang timbul semasa menjalani Latihan Industri ini. Ini kerana tugas yang perlu dilakukan oleh pelatih sentiasa berhadapan dengan pelanggan-pelanggan dalam pelbagai peringkat dan dari situ jugalah pelatih telah mendapat pelbagai maklumat dan pandangan yang berkaitan dengan bidang perbankan. Semasa menjalani Latihan Industri, pelatih telah melihat dan mengesan sistem sedia ada yang terdapat dalam organisasi seperti prosedur membuka akaun simpanan, permohonan cuti oleh kakitangan, pembayaran pembiayaan pinjaman oleh pelanggan. Pelatih telah mengenal pasti beberapa masalah yang timbul dalam organisasi berkaitan dengan penggunaan sistem sedia ada yang diguna pakai oleh pihak pengurusan. Pelatih juga telah mengusulkan beberapa cadangan penyelesaian bagi menyelesaikan masalah yang dihadapi di dalam organisasi dan juga membantu supaya pengurusan berjalan dengan lebih lancar dan terurus.