LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI KUMPULAN WANG SIMPANAN PEKERJA CAWANGAN KOTA BHARU

OLEH

MADIHAH BT ABDULLAH
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

2785

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1100039332

Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia Perpustakaan

LI 5 FPE 5 2004

1100039332

Laporan akhir latihan industri di Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, Kota Bharu / Madihah Abdullah.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039332

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI KUMPULAN WANG SIMPANAN PEKERJA CAWANGAN KOTA BHARU

Oleh

MADIHAH BT ABDULLAH
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

1100039332

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **Madihah bt Abdullah, UK 7385** 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 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 : Madihah bt. Abdullah

Tarikh : 28/10/04

Disahkan Oleh :

____

WAN NORHAYATI MOHAMED
Pensyarah
Jabatan Pengurusan dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
KUSTEM

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

KUSTEM

Khas Buat Ihsan yang Paling Disayangi.......

Mek , Ayah, Abg il, K, Dah, Abg Nuh, K, Yut, K, Ni, Abg Nuar, Abg Li, K, Ina, K,Yah, Abg Nor, K,Siah dan semua anak-anak saudaraku......

Buat K,Za sekeluarga, yang banyak memberi bantuan dan sokongan... Jutaan Terima kasih di atas segalanya......

Juga buat teman-teman tersayang, K,Wahida, K,Emy, K,Ej, K,Bada, Ain, Ana, K,sya & semua......

Ihsan yang paling istimewa dan amat dihormati, pensyarah saya...Cik Wan Norhayati bt. Mohamad dan penyelia industri En Mat Ramli bin Abdullah......

Tidak lupa kepada semua kakitangan KWSP,Kota Bharu......

PENGHARGAAN

Assalamualaikum warahmatullahhiwabarakatuh.

Bersyukur saya ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah dan kurnia-Nya serta keizinan-Nya dapat saya menyiapkan laporan ini setelah selesai saya menjalani latihan industri yang bermula pada 21 Mac 2004 hingga 12 Jun 2004 bertempat di Kumpulan Wang Simpanan Pekerja cawangan Kota Bharu, Kelantan.

Pertama sekali saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada En Mat Ramli Bin Abdullah selaku penyelia latihan Industri saya di KWSP,Kota Bharu, di atas segala tunjuk ajar dan bimbingan yang telah diberikan sepanjang saya menjalani latihan industri. Di samping itu juga, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua kakitangan di KWSP Kota Bharu yang telah sudi menerima kehadiran saya dan banyak memberi tunjuk ajar kepada saya sepanjang latihan industri ini.

Jutaan terima kasih juga rakamkan kepada Cik Wan Norhayati bt Mohamad, selaku penyelia latihan industri saya di KUSTEM. Sesungguhnya segala tunjuk ajar dan panduan yang telah diberikan oleh beliau inilah banyak membantu saya dalam menyiapkan laporan latihan industri ini. Tidak lupa juga, ucapan terima kasih dan penghargaan kepada semua pensyarah dan Ahli Jawatankuasa Latihan Industri di atas semangat dan dorongan mereka.

Tidak dilupakan setinggi-tinggi ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada ayahbonda dan bonda tersayang iaitu Encik Abdullah Bin Mamat dan Puan Fatimah bt Jusoff yang sentiasa berdiri teguh di belakang saya memberi kata-kata semangat dan galakan serta sokongan di samping menghulurkan segala bentuk bantuan kepada saya samada dari segi kewangan dan bukan kewangan demi melihat anakmu ini sentiasa berjaya. Sesungguhnya segala pengorbanan ayahanda dan bonda amatlah saya sanjungi dan hanya Allah s.w.t sahaja yang dapat membalasnya.

Akhir sekali, saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada rakan–rakan yang telah banyak membantu saya dalam menjayakan latihan industri ini dan juga kepada sesiapa sahaja samada yang terlibat secara langsung dan tidak langsung di dalam saya menyiapkan laporan ini.

Sekian, terima kasih.

PRAKATA

Latihan Industri selama 12 minggu adalah wajib diikuti oleh semua pelajar KUSTEM.Ini adalah sebagai satu prasyarat dalam memperlengkapkan penganugerahan ijazah apabila pelajar bergraduat kelak. Para pelajar akan dapat mengaplikasikan teori-teori yang dipelajari di dalam kelas seterusnya menggunakan teori-teori tersebut semasa menjalani Latihan Industri . Berikut adalah perkara yang diperolehi oleh para pelajar apabila menjalani Latihan Industri :

1) Pelajar dapat mengetahui situasi dunia sebenar pekerjaan serta merasai alam perniagaan sama ada di sektor swasta mahupun kerajaan.
2) Pelajar dapat mengetahui selok belok pengurusan sesebuah organisasi.
3) Pelajar dapat menambah lebih banyak ilmu pengetahuan yang adakalanya tidak diperolehi di dalam kelas.
4) Pelajar dapat melalui pergaulan dan cara berkomunikasi di pelbagai peringkat samada dengan peringkat atasan mahupun peringkat bawahan.
5) Untuk melahirkan graduan yang berkualiti serta berfikiran dinamik dalam memenuhi kriteria pasaran pekerjaan dan memberi manfaat kepada Negara.

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

ISI KANDUNGAN

BIL	PERKARA	MUKA SURAT
	Penghargaan	ii
	Prakata	iv
	Senarai Rajah	viii
	Senarai Jadual	ix
	Ringkasan Eksekutif	x
	Lampiran	xi
BAB 1	**LATAR BELAKANG SYARIKAT**	
1.1	Pengenalan Organisasi	
	1.1.1 Sejarah Penubuhan KWSP	1
	1.1.2 Latar Belakang KWSP Negeri Kelantan	2
	1.1.3 Logo KWSP	4
	1.1.4 Lagu KWSP	5
	1.1.5 Struktur Organisasi KWSP Secara Menyeluruh	6
	1.1.6 Objektif KWSP	7
	1.1.7 Misi KWSP	8
	1.1.8 Misi KWSP Negeri Kelantan	9
	1.1.9 Visi KWSP Kelantan Bagi Jangkamasa 2004-2006	10
	1.1.10 Matlamat Korporat KWSP	11
	1.1.11 Nilai-Nilai Korporat	12

1.2 Maklumat Organisasi 14

1.3 Struktur dan Carta Organisasi

1.3.1 Bahagian Pentadbiran / Kewangan 17

1.3.2 Bahagian Khidmat Ahli 19

1.3.3 Bahagian Khidmat Majikan 21

1.3.4 Kakitangan Dan Sumber Manusia 23

1.4 Aktiviti Organisasi

1.4.1 Bahagian Pentadbiran Dan Kewangan 29

1.4.2 Bahagian Khidmat Ahli 32

1.4.3 Bahagian Khidmat Majikan 37

1.4.4 Unit Pendakwaan dan Litigasi 40

1.5 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari 42

BAB 2 PENGENALPASTIAN MASALAH

2.1 Mengenalpasti Sistem Sedia ada Di Bahagian Penguatkuasaan

2.1.1 Sistem Penyelesaian Majikan Berstatus Gagal Mencarum *(Default)* 45

2.1.2 Mengenalpasti Masalah 48

2.1.3 Rumusan Analisis Dan Perbincangan 48

2.1.4 Cadangan Penyelesaian 51

2.1.5 Perlaksanaan Cadangan Dan Implikasi 53

2.2 Mengenalpasti Sistem Sedia Ada Di Bahagian Penguatkuasaan

2.2.1 Sistem Makluman Status Terkini Kes Aduan Kepada Ahli / Pengadu 55

2.2.2 Mengenalpasti Masalah 58

2.2.3 Rumusan Analisis Dan Perbincangan 59

2.2.4 Cadangan Penyelesaian 61

2.2.5 Perlaksanaan Cadangan Dan Imlpikasi 64

2.3 Mengenalpasti Masalah Di Bahagian Kewangan

2.3.1 Sistem Pemprosesan / Pengeposan Borang A 66

2.3.2 Mengenalpasti Masalah 68

2.3.3 Rumusan Analisis Dan Perbincangan 68

2.3.4 Cadangan Penyelesaian 69

2.3.5 Perlaksanaan Cadangan Dan Implikasi 70

BAB 3 **PENUTUP** 71

RUJUKAN 73

SENARAI RAJAH

		Muka Surat
Rajah 1.1 :	Carta Organisasi Bahagian Pentadbiran/Kewangan	18
Rajah 1.2 :	Carta Organisasi Bahagian Khidmat Ahli	20
Rajah 1.3 :	Carta Organisasi Bahagian Majikan	22
Rajah 2.1 :	Carta Alir Sistem Penyelesaian Majikan Berstatus *Default*	47
Rajah 2.2 :	Carta Alir Sistem makluman Status Terkini Kepada Ahli	56
Rajah 2.3 :	Carta Alir Sistem Pemprosesan Borang A	67

SENARAI JADUAL

		Muka Surat
Jadual 1.1 :	Senarai Kakitangan dan Bidang Tugas	23
Jadual 1.2 :	Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	43

RINGKASAN EKSEKUTIF

Secara umumnya, laporan ini merangkumi kepada pengenalan Latihan Industri, pengenalan kepada organisasi, pengenalpastian masalah, cadangan penyelesaian masalah, kesan penyelesaian masalah dan penutup. Latihan industri merupakan latihan amali yang perlu dijalani oleh setiap mahasiswa dan mahasiswi di organisasi yang telah ditetapkan oleh pihak universiti. Tujuan latihan industri adalah untuk mendedahkan para pelatih kepada persekitaran sebenar di samping memberi peluang kepada para pelatih untuk menimba pengalaman dan pengetahuan sebanyak mungkin serta mempratikkan segala ilmu telah dipelajari di universiti. Laporan latihan industri ini ditulis adalah berdasarkan pengalaman yang dilalui oleh pelatih semasa menjalani latihan industri di Kumpulan Wang Simpanan Pekerja di cawangan Kota Bharu, Kelantan. Dalam tempoh menjalani latihan industri di Kumpulan Wang Simpanan pekerja, pelatih telah didedahkan dengan suasana kerja yang sebenar. Selain itu, pelatih juga turut didedahkan dengan maklumat organisasi, pengetahuan teori dalam amalan pengurusan organisasi khususnya dalam aspek pengurusan dan aspek memberikan perkhidmatan yang terbaik. Kemahiran-kemahiran yang dapat dipelajari oleh pelatih pula adalah seperti lebih memahami peranan yang dimainkan oleh Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, Meningkatkan lagi kemahiran komunikasi pelatih dengan semua peringkat samada peringkat atasan mahupun peringkat bawahan serta dengan meningkatkan kemahiran berinteraksi dengan pelbagai situasi. Pelatih juga dapat memahami aliran kerja Di Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, seterusnya mengenalpasti masalah-masalah yang wujud dalam sesuatu sistem. Pelatih telah pun mengenalpasti masalah yang wujud di Bahagian Penguatkuasaan dan Bahagian Kewangan. Di bahagian Penguatkuasaan pelatih telah membincangkan masalah yang timbul dalam Sistem Penyelesaian Majikan Berstatus Gagal Mencarum dan Sistem Makluman Status Terkini Kepada Ahli/Pengadu. Secara keseluruhannya masalah yang timbul adalah disebabkan ketidakcapaian matlamat. Seterusnya, pelatih telah membincangkan masalah yang wujud di Bahagian Kewangan yang mana ianya juga adalah berkaitan dengan tempoh penyelesaian sistem ini. Bukan sekadar mengenalpasti masalah, pelatih juga turut memberi beberapa cadangan bagi mengatasi masalah dengan menggunakan teori-teori pengurusan, komunikasi dan juga teori pemasaran. Akhir sekali, hasil dari analisis dan perbincangan ini, diharap ianya dapat membantu sedikit sebanyak pihak KWSP cawangan Kota Bharu dalam menyelesaikan beberapa masalah yang wujud.