LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA, JOHOR (KDRMJ)

Oleh

SITI NORHANOM BINTI REDZUAN @ ATAN
Sarjana Muda Pengurusan
(Polisi Dan Sekitaran Sosial)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Ekologi Dan Sosial
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

2005

/3366

1100045491

Perpustakaan
Universiti Malaysia Terengganu (UMT)

Universiti Malaysia Terengganu
Perpustakaan

LI 88 FPE 1 2005

1100045491
Laporan akhir latihan industri di Jabatan KASTAM diRaja Malaysia, Johor (KDRMJ) / Siti Norhanom Redzuan @ Atan.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100045491

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

Perpustakaan
Universiti Malaysia Terengganu (UMT)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA, JOHOR (KDRMJ)

OLEH

SITI NORHANOM BINTI REDZUAN @ ATAN
Sarjana Muda Pengurusan
(Polisi Dan Sekitaran Sosial)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Ekologi Sosial
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

2005

1100045491

KASTAM DIRAJA MALAYSIA JOHOR

KITA PEMULA SEGALANYA

PENGHARGAAN

Alhamdulilah, bersyukur kehadrat Ilahi yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, selawat kepada Rasulullah s.a.w dan para sahabat. Dengan limpah kurnia-Nya ingin saya mengucapkan setinggi-tinggi kesyukuran kerana dengan izin-Nya, dapat saya menamatkan tempoh pratikum selama 3 bulan di Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Johor dengan jayanya. Dalam tempoh itu telah memberikan saya ketekunan dan kesabaran dalam menghadapi pelbagai pengalaman manis dan pahit dalam menempuh alam pekerjaan yang sebenar.

Dengan itu, di ruangan ini juga saya ingin merakamkan penghargaan yang tidak terhingga kepada penyelia yang penuh berdedikasi, Puan Ruzaini Bt. Sulaiman @ Abdul Rahim selaku penyelia KUSTEM atas segala bimbingan dan panduan serta tunjuk ajar yang telah diberikan sepanjang penghasilan laporan akhir industri ini dijalankan tanpa mengira masa sama ada pada waktu bekerja dan sebagainya. Terima kasih juga diucapkan kepada semua pensyarah dan semua staf di Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) yang terlibat dalam memberi bantuan secara langsung mahupun tidak langsung.

Ribuan terima kasih diucapkan kepada Jabatan Kastam Diraja Malaysia Johor khususnya kepada Cawangan Latihan Dan Penyelidikan & Pembangunan atas kerjasama yang telah diberikan terutamanya kepada Tuan Ismail bin Hashim selaku Penyelia Industri dan kakitangan Cawangan Latihan secara khasnya serta semua kakitangan Jabatan Kastam Negeri Johor umumnya yang banyak membantu dan memberikan panduan yang berguna kepada saya.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada ibu bapa saya yang telah memberikan banyak pengorbanan, sama ada secara spiritual sehinggalah dari segi kewangan. Terima kasih atas segala doa, dorogan dan nasihat yang diberikan. Disamping itu, saya ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada rakan seperjuangan yang turut memberikan tunjuk ajar dan sokongan sepenuhnya sepanjang menjalankan pratikum bersama-sama.

KUSTEM
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia

KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
MENGABANG TELIPOT, 21030 KUALA TERENGGANU, MALAYSIA.
No. Tel: 09-668 3100 / 3153 / 3274 Faks: 09-668 3465 / 669 7191 Website: www.kustem.edu.my
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

Rujukan kami : KUSTEM/FPE/D/1-6/P ( )

Tarikh : 9 Mac 2005

KASTAM DIRAJA MALAYSIA
DITERIMA
22 MAR 2005
CAWANGAN LATIHAN JOHOR BAHRU

Kastam Diraja Malaysia Negeri Johor
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia dan Kewangan
Cawangan Latihan
Karung Berkunci 780,
80990 Johor Bahru
Johor
(u.p : Tn. Ismail bin Hashim)

Tuan/puan,

PENGESAHAN MELAPOR DIRI UNTUK MENJALANI LATIHAN INDUSTRI

Saya dengan segala hormatnya, ingin merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa pihak Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Kustem sangat berbesar hati kerana mendapat kerjasama daripada syarikat tuan dalam menjayakan latihan industri pelajar bagi membolehkan mereka bergraduat dengan cemerlang.

3. Sehubungan dengan itu, pihak kami menerima tawaran pihak tuan/puan supaya pelajar kami iaitu **Siti Norhanom binti Redzuan @ Atan (UK 9022)** dapat menjalani latihan industri di syarikat tuan dengan peraturan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh pihak tuan. Pelajar ini akan menjalani latihan industri bermula pada 20 Mac 2005 sehingga 11 Jun 2005 dan **akan melaporkan diri pada 21 Mac 2005 pada jam 8.30 pagi**.

4. Justeru, pihak kami merakamkan jutaan terima kasih di atas kerjasama dan keprihatinan yang diberikan oleh pihak tuan/puan dalam menjayakan latihan industri ini. Semoga kerjasama sebegini dapat diteruskan pada masa akan datang.

Sekian, terima kasih.

Yang benar,

(NOR HAYATI SA'AT)
Penyelaras Program Jabatan Ekologi Sosial
b.p : Timbalan Dekan (HEA & HEP)
Merangkap Pengerusi Jawatankuasa Latihan Industri
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Kustem

s.k. 1. Dekan FPE
2. Timbalan Dekan (HEA & HEP)
3. Fail

PENGESAHAN

Saya, Tuan Ismail b. Hashim, Penyelia Latihan bagi Saudari Siti Norhanom Binti Redzuan @ Atan (No Pelajar ; UK 9022) di Menara Kastam Johor Bahru, mengesahkan bahawa segala maklumat yang ditunjukkan di dalam Laporan Latihan Pratikum ini adalah benar dan beliau telah mendapat persetujuan daripada saya tentang isi kandungan laporan berkenaan.

Yang Benar,

(Tuan Ismail b. Hashim)
Penguasa Kastam,
Cawangan Latihan dan Penyelidikan & Pembangunan,
Menara Kastam Johor.

Cop Jabatan:

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Siti Norhanom Binti Redzuan @ Atan mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi Kursus SOS 4299 adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya yang berdasarkan 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 : SITI NORHANOM REDZUAN

Tarikh : 14 NOVEMBER 2005

Disahkan Oleh :

____

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

RUZAINI SULAIMAN@ABDUL RAHIM
Pensyarah
Jabatan Pengajian Umum
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Kolej Universiti Terengganu
21030 Mengabang Telipot
Kuala Terengganu.

Perpustakaan
Universiti Malaysia Terengganu (UMT)

BIODATA DIRI

NAMA	**: SITI NORHANOM BINTI REDZUAN @ ATAN**
NO. MATRIK	**: UK 9022**
NO KAD PENGENALAN	**: 830301-01-5496**
WARGANEGARA	**: MALAYSIA**
ALAMAT	**: 175 , JALAN PINANG (1), TAMAN KOTA KULAI, 81000 KULAI, JOHOR**
TARIHK LAHIR	**: 1 MAC 1983**
FAKULTI	**: JABATAN EKOLOGI SOSIAL (PENGURUSAN DAN EKONOMI)**
PROGRAM	**: SARJANA MUDA PENGURUSAN (POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL)**
IPTA/IPTS	**: KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA (KUSTEM)**
TEMPOH LATIHAN	**: 21 MAC HINGGA 10 JUN 2005**

SENARAI KANDUNGAN **HALAMAN**

PENGHARGAAN	**i-ii**
PENGESAHAN PENEMPATAN DI KDRMJ	**iii**
PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN	**iv**
BIODATA DIRI	**v**
SENARAI ISI KANDUNGAN	**vi-ix**
SENARAI RAJAH	**x**
RINGKASAN EKSEKUTIF	**xii**
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 : Pengenalan kepada Kastam Diraja Malaysia (KDRM)	**1-2**
1.1.1 : Sejarah penubuhan KDRM	**2-3**
1.1.2 : Perkembanagn selepas merdeka	**4**
1.1.3 : Carta organisasi Ibu Pejabat Kastam Diraja Malaysia	**5**
1.2: Latar belakang Kastam Diraja Malaysia Johor (KDRMJ)	**6-7**
1.2.1 : Profil Kastam Draja Malaysia Johor	**8**
1.2.2 : Pentadbiran KDRMJ	**9-10**
1.2.3 : Objektif Jabatan	**11**
1.2.4 : Strategi Jabatan	**12**
1.2.5 : Visi Organisasi	**13**
1.2.6 : Misi Organisasi	**14**
1.2.7 : Struktur Organisasi	**15**
1.2.8 : Peranan Jabatan	**16**
1.2.9 : Tanggungjawab Jabatan	**17**

1.2.10 : Motto Jabatan 18

1.2.11 : Logo Jabatan 19

1.2.12 : Nilai-nilai Utama Kastam 20

1.2.13 : Carta Organisasi Jabatan Kastam Diraja Malaysia Johor 21

1.3 : Penempatan Di Cawangan Latihan Dan Penyelidikan Dan Pembangunan KDRMJ 22

1.3.1 : Pengenalan kepada Cawangan Latihan 22

1.3.2 : Matlamat Cawangan Latihan 23

1.3.3 : Falsafah Cawangan Latihan 24

1.3.4 : Pengikrafan Hak Klien 24

1.3.5 : Fungsi Cawangan Latihan 25

1.3.6 : Aktiviti Cawangan Latihan 26-29

1.3.7 : Carta Organisasi Bahagian Sumber Manusia dan Kewangan 30

1.3.8 : Carta Organisasi Cawangan Latihan 31

BAB II : ANALISIS HASIL PENEMUAN DI BAHAGIAN PENEMPATAN CAWANGAN LATIHAN 32

2.1 : Pengenalan 32-33

2.1.1 : Analisis Dapatan hasil Penemuan 33

2.2 : Kemahiran Yang Dipelajari 33

2.2.1 : Berinteraksi Bersama Majikan Dan Rakan Sekerja 34

2.2.2 : Penggunaan Kemudahan Pejabat 34

2.2.3 : Penyediaan Borang Soal Selidik 35

2.2.4 : Menguruskan Sesuatu Program 35

2.2.5 : Pengurusan Masa Kerja 36

2.3 : Mengesan Sistem Yang Sedia Ada	**36**
2.3.1 : Sistem Roll Call	**36-37**
2.3.2 : Sistem Cawan	**37**
2.3.3 : Sstem FIFO LIFO	**37**
2.3.4 : Sistem Perpustakaan	**38**
2.3.5 : SISPEN	**38**
2.3.6 : Sistem Punch Card	**38-39**
2.3.7 : Sistem Siaraya	**39**
2.3.8 : Sistem Merekad Surat-menyurat	**39**
2.4 : Mengenalpasti Masalah	**40**
2.4.1 : SISPEN	**40**
2.4.2 : Kekurangan Kemudahan Internet	**41**
2.4.3 : Ruang Pejabat Yang Tidak Teratur	**41**
2.4.4 : Pekerja Yang Tidak Berdisplin	**42**
2.4.5 : Beban Tugas	**42**
2.4.6 : Kekurangan Kakitangan	**42-43**
2.5 : Cadangan Dan Penyelesaian	**43**
2.5.1 : SISPEN	**43**
2.5.2 : Kemudahan Internet	**44**
2.5.3 : Ruang Pejabat Yang Teratur	**44**
2.5.4 : Pekerja Yang Berdisplin	**45**
2.5.5 : Pembahagian Tugas	**45**
2.5.6 : Penambahan Kakitangan	**46**
2.5.7 : Penambahan Peralatan Pejabat	**46**
2.6 : Cadangan dan strategi keseluruhan KDRMJ	**46-48**
2.7 : Analisis Program Latihan	**48-49**

2.8 : Bidang Tugas Yang Dipertanggungjawabkan **49-51**
2.9 : Masalah Yang Dihadapi **51**

BAB III : ANALISIS DAN PERBINCANGAN KEATAS ORGANISASI **52**

3.1 : Pengenalan **52**

3.2 : Analisis Dalaman **52**
3.2.1 : Kekuatan **52-53**
3.2.2 : Kelemahan **54**

3.3 : Analisis Luaran **55**
3.3.1 : Peluang **55**
3.3.2 : Ancaman **56**

3.4 : Kekuatan Dan Kelemahan Mengenai Tugas Yang Diberikan **57-58**

3.5 : Rumusan **59-60**

BAB IV : PENUTUP **61-62**

Bibliografi **63**

Lampiran I

Lampiran II

SENARAI RAJAH

GAMBARAJAH 1 : **CARTA ORGANISASI IBU PEJABAT JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA**

GAMBARAJAH 2 : **LOGO KDRM**

GAMBARAJAH 3 : **CARTA ORGANISASI JABATAN KASTAM NEGERI JOHOR**

GAMBARAJAH 4 : **CARTA ORGANISASI BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA DAN KEWANGAN KDRMJ**

GAMBARAJAH 5 : **CARTA ORGANISASI CAWANGAN LATIHAN, PENYELIDIKAN DAN PEMBANGUNAN**

Gambar di atas adalah gambar di mana terletaknya lokasi pelatih menjalani latihan pratikum selama 12 minggu di Jabatan Kastam Diraja Malaysia Johor. Bangunan ini dikenali sebagai Menara Kastam Diraja Malaysia Johor yang terletak di Larkin, Johor Bahru.

RINGKASAN EKSKLUSIF

Kastam Diraja Malaysia Negeri Johor merupakan sebuah Jabatan Pemungut Hasil Persekutuan yang diletakkan dibawah Kementerian Kewangan Malaysia dimana ia ditugaskan untuk memungut cukai-cukai tak langsung dalam pelbagai bentuk, antaranya seperti duti import, duti eksport, duti eksais, cukai jualan, cukai perkhidmatan dan levi kenderaan. Kastam Diraja Malaysia Negeri Johor telah berkembang pesat mengikut pembaharuan-pembaharuan yang telah dilaksanakan oleh organisasi secara menyeluruh, sama ada oleh agensi negeri ataupun kerajaan. Di Kastam Diraja Malaysia Negeri Johor, salah satu yang menjadi aspek terpenting yang dalam organisasI ini ialah Latihan Dan Penyelidikan & Pembangunan. Jesteru itu, aspek pengurusan yang menjadi skop penyelidikan ialah Cawangan Latihan dan Penyelidikan & Pembangunan Kastam Diraja Malaysia Negeri Johor. Hasil kajian yang telah dijalankan, Kastam Diraja Malaysia Negeri Johor telah menyediakan pelbagai latihan seperti kursus, ceramah dan seminar kepada kakitangan Kastam bagi meningkatkan prestasi dan kualiti mereka dalam menjalankan tugas. Dengan adanya latihan seperti kursus-kursus dan seminar yang dijalankan bukan sahaja dapat meningkatkan mutu perkhidmatannya, malah secara tidak langsung perkhidmatan yang diberikan oleh pihak Kastam dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Jesteru itu kemampuan Kastam Diraja Malaysia Negeri Johor dalam aspek memberikan latihan kepada kakitangannya seharusnya di contohi oleh KDRM yang lain di Malaysia amnya dan di Johor khasnya.