

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI,  
WISMA DARUL IMAN, KUALA TERENGGANU

OLEH

NORSHUHADA BINTI IBRAHIM  
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)

2006

1100045579

Perpustakaan Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)



LI 41 FPE 2 2006



1100045579

Laporan akhir latihan industri di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri, Wisma Darul Iman, Kuala Terengganu / Norshuhada Ibrahim.

**PERPUSTAKAAN**

KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA  
21030 KUALA TERENGGANU

1100045579		

Lihat sebelah

**HAK MILIK  
PERPUSTAKAAN KUSTEM**

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI PEJABAT  
SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI, WISMA DARUL  
IMAN, KUALA TERENGGANU**

**OLEH**

**NORSHUHADA BINTI IBRAHIM**  
**Sarjana Muda Pengurusan**  
**(Polisi Dan Sekitaran Sosial)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

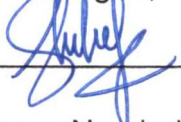
Jabatan Ekologi Sosial  
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia  
(KUSTEM)  
2006

1100045579

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya Norshuhada binti Ibrahim (UK 9581) mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus SOS 4299 ini adalah hasil kerja saya sendiri. Segala bentuk penulisan dan data-data yang terkandung di dalam laporan ini adalah merupakan pendapat dan pandangan saya sendiri yang diaplikasikan melalui teori dan pengalaman sepanjang menjalani Latihan Industri di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu ini. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) dan Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,



Nama : Norshuhada binti Ibrahim

Tarikh : 9 November 2006

Disahkan oleh:



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia

## PENGHARGAAN

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan salam sejahtera.

Syukur kepada Illahi di atas segala keizinan serta rahmatNya. Alhamdulillah akhirnya saya dapat menyelesaikan Laporan Industri SOS 4299 ini dengan sempurna. Latihan industri selama 3 bulan iaitu 12 minggu saya berada di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu, Wisma Darul Iman di bahagian Pinjaman, Pentadbiran dan Kewangan akhirnya selesai serta saya memperolehi pelbagai pengetahuan sepanjang saya berada di sana.

Ucapan sekalung jutaan terima kasih kepada kedua ibu bapa dan adik- beradik yang telah memberi banyak dorongan dan sokongan dari segi kewangan selama saya membuat praktikum di Kuala Terengganu yang jauh dari tempat lahir. Dengan limpahan kasih sayang, harapan dan keredhaan mereka membenarkan saya berada jauh daripada mereka, saya yakin dapat melakukan yang terbaik dalam melayari kehidupan di tempat orang.

Setinggi- tinggi penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga diucapkan kepada penyelia latihan Industri saya iaitu Puan Ismar Liza Mahani yang banyak membantu serta memberi panduan dalam menyiapkan laporan ni. Seterusnya ucapan ini ditujukan kepada penyelia Latihan Industri di bahagian Pentadbiran dan Kewangan, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu iaitu Encik Hashim Abd Rahman yang telah banyak membantu serta memberi tunjuk ajar

dalam mengendalikan urusan pejabat. Tidak lupa juga kepada Encik YM Ku Loding Jalil selaku ketua kerani di bahagian Pinjaman, Encik Zakaria Yusoff dan Encik Zolkafli Zaki yang telah banyak memberi tunjuk ajar sepanjang saya berkhidmat di bahagian Pinjaman.

Seterusnya yang selalu diingati, ucapan terima kasih kepada semua kakitangan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu di bahagian Pentadbiran dan Kewangan, Puan Shazrina, Puan Suhaila, Puan Zaiton, Encik Azman dan semua yang telah banyak membimbing saya semasa menjalani praktikum di sana.

Tidak lupa juga pada rakan-rakan terutamanya kepada Noraini Mohd Ariffin, Nazirah Yusof, Zaifah Yusof, Faridah Hashim dan Rabihton Adawiyah Ibrahim yang sentiasa memberi sokongan secara langsung dalam menyiapkan laporan ini. Semoga segala jasa kalian dibalas dengan kebaikan oleh Allah S.W.T.

Sekian Terima Kasih.

# ISI KANDUNGAN

PERKARA	HALAMAN
PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN	i
PENGHARGAAN	ii
SENARAI KANDUNGAN	iv
SENARAI RAJAH DAN JADUAL	vi
RINGKASAN EKSEKUTIF	viii
BAB 1	
PENGENALAN	1
1.1 Latar belakang organisasi	2
1.2 Profil organisasi	2
1.2.1 Struktur organisasi SUK	2
1.2.2 Wawasan	3
1.2.3 Objektif	3
1.2.4 Misi	4
1.2.5 Bahagian Pentadbiran dan Kewangan	6
1.2.6 Bahagian Pinjaman	6
BAB 2	
SISTEM, MASALAH DAN PENYELESAIAN	
2.1 PENGENALPASTIAN SISTEM SEDIA ADA	7
2.1.1 SISTEM PINJAMAN	7
2.1.1.1 Sistem Pinjaman Kenderaan	9
2.1.1.2 Sistem Pinjaman Komputer	16
2.1.1.3 Sistem Pinjaman Perumahan	20
2.1.2 SISTEM e-ADUAN	26
2.1.3 SISTEM SPEKS	35
2.1.4 SISTEM KENDERAAN PEJABAT SUK	40
2.2 PENGENALPASTIAN MASALAH	43
2.2.1 Borang permohonan tidak diisi dengan lengkap	43
2.2.2 Kekurangan tenaga kerja	44
2.2.3 Maklumbalas penyelesaian tidak berdasarkan tempoh yang ditetapkan	44
2.2.4 Tertumpu kepada seorang <i>call center</i> sahaja	45

2.2.5	Rangkaian internet sibuk	45
2.2.6	Bergantung kepada ketua jabatan	46
2.2.7	Kenderaan tidak mencukupi	46
2.2.8	Dari segi kewangan	46
2.3	CADANGAN PENYELESAIAN	47
2.3.1	Sesi taklimat berkenaan pinjaman	47
2.3.2	Menambah bilangan kakitangan	48
2.3.3	Atasi masalah kesibukan rangkaian internet	48
2.3.4	Membuat pengesahan borang LO pada waktu yang ditetapkan	49
2.3.5	Perlu alternatif lain	49
BAB 3		
PENUTUP		50
RUJUKAN		53
LAMPIRAN		



## SENARAI RAJAH DAN JADUAL

### SENARAI RAJAH

- Rajah 1 : Carta Organisasi Pejabat Setiausaha Kerajaan Terengganu
- Rajah 2 : Carta Aliran Proses Pinjaman Kenderaan
- Rajah 3 : Carta Aliran Proses Pinjaman Komputer
- Rajah 4 : Carta Aliran Proses Pinjaman Perumahan
- Rajah 5 : Struktur Sistem e-Aduan
- Rajah 6 : Carta Aliran Sistem e-Aduan
- Rajah 7: Carta Aliran Proses SPEKS
- Rajah 8 : Carta Aliran Proses Pembaikan Kenderaan

### SENARAI JADUAL

- Jadual 1 : Bayaran Balik Bagi Pembiayaan Berdasarkan Kurangan Muqasaah pada Kadar 4%.
- Jadual 2 : Kelayakan Pinjaman Perumahan
- Jadual 3 : Jenis- jenis Pinjaman Perumahan

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia telah menetapkan syarat wajib kepada pelajar Sarjana Muda Pengurusan (Polisi dan Sekitaran Sosial) menjalani kursus Latihan Industri (SOS 4299).

Kursus ini merupakan sebahagian syarat kepada pelajar Fakulti Pengurusan dan Ekonomi sebelum bergraduat dan dianugerahkan Sarjana Muda Pengurusan (Polisi dan Sekitaran Sosial). Kursus ini diadakan oleh fakulti bertujuan untuk memberi peluang kepada pelatih belajar dan memperolehi ilmu pengetahuan sepanjang latihan tersebut. Selain itu, pelatih juga dapat menimba pengalaman dan mempelajari pelbagai aspek seperti pentadbiran dan pengurusan sesebuah organisasi sama ada di jabatan awam, swasta, badan-badan berkanun dan sebagainya.

Di samping itu, pelatih juga dapat mengetahui etika kerja dan cara-cara berkomunikasi yang berkesan semasa berurusan dengan pegawai-pegawai atasan serta masyarakat sekeliling sepanjang mempelajari Latihan Industri. Selain itu, pelatih juga dapat memupuk keyakinan diri dalam membuat keputusan dan perancangan semasa 13 minggu menjalani Latihan Industri.

Pelatih telah menjalani Latihan Industri di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu, Wisma Darul Iman di bahagian Pinjaman, Pentadbiran dan Kewangan selama 13 minggu bermula dari 17 April 2006 hingga 9 Julai 2006. Pelatih telah ditempatkan di bawah penyeliaan Encik Hashim Abd Rahman selaku Pegawai Eksekutif, bahagian Pentadbiran dan Kewangan.