

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI LEMBAGA URUSAN TABUNG HAJI
DAERAH KOTA TINGGI, JOHOR.

SHAHNITA BINTI MOHAMAD
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA
JABATAN PENGURUSAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)

2007

C/117 6378

1100063832

LI 30 FPE 2 2007



1100063832

Laporan akhir latihan industri di Lembaga Urusan Tabung Haji
Daerah Kota Tinggi, Johor / Shahnita Mohamad.



PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
21030 KUALA TERENGGANU

	1100063832	

Lihat sebelah

PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI LEMBAGA URUSAN TABUNG HAJI
DAERAH KOTA TINGGI,
JOHOR.**

OLEH:

**SHAHNITA BINTI MOHAMAD
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)**

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

**JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU
(UMT)**

2007

1100063832

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **SHAHNITA BINTI MOHAMAD**, No. Matrik UK11204

Mengaku bahawa Laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4992 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), Universiti Malaysia Terengganu tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,



Nama : Shahnita Binti Mohamad

Tarikh : 29 Ogos 2007

Di sahkan Oleh:


ZUHA ROSUFILA ABU HASAN

Penyelaras Program

Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

Universiti Malaysia Terengganu

Penyelia Universiti Malaysia Terengganu

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

Universiti Malaysia Terengganu (UMT)

PENGHARGAAN

Pertama sekali pelatih bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan keizinan dan limpah kurniaNya, pelatih berjaya menyiapkan dan melengkapkan laporan latihan industri ini dengan jayanya. Pelatih juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih di atas bantuan dan sokongan daripada semua pihak yang telah memberi kerjasama serta tunjuk ajar dalam menjayakan laporan latihan industri ini.

Ucapan penghargaan ini ingin pelatih tujukan khas dan teristimewanya kepada pensyarah pelatih, Cik Zuha Rosufila binti Abu Hasan dari Universiti Malaysia Terengganu yang banyak memberi tunjuk ajar yang profesional dalam menyiapkan laporan ini. Terima kasih sekali lagi kerana sentiasa bersedia untuk membantu apabila diperlukan. Pelatih berharap agar sokongan dan dorongan ini berterusan pada masa akan datang. Segala ilmu yang telah dicurahkan oleh beliau akan pelatih manfaatkannya sebaik mungkin.

Tidak lupa juga kepada semua anggota Lembaga Tabung Haji Daerah Kota Tinggi yang banyak memberi maklumat dan tunjuk ajar dalam kehidupan dunia pekerjaan yang sebenarnya. Terutamanya kepada Penyelia Industri pelatih di Lembaga Tabung Haji Daerah Kota Tinggi iaitu Tuan Haji Mohamed Fauzi bin Anuar dan pegawai – pegawai di setiap jabatan yang mana pelatih ditempatkan. Dengan adanya mereka pelatih dapat mengaplikasikan ilmu yang

di pelajari di dalam kuliah ketika menjalani latihan praktikal di Lembaga Tabung Haji Daerah Kota Tinggi, Johor. Semoga ia memberi sejuta manfaat kepada semua pihak yang terlibat.

Sekian, terima kasih.

SELAYANG PANDANG.....

Segala puji-pujian bagi Allah s.w.t pencipta Alam Semesta, selawat serta salam buat junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w kaum keluarga dan sahabat baginda.

Jutaan terima kasih ingin pelatih tujukan kepada bonda dan ayahanda tersayang kerana dengan doa kalian, laporan ini dapat disiapkan dengan sebaik-baiknya.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih pelatih untuk teman-teman yang tersayang. Dorongan dan pandangan yang diberikan amat pelatih hargai.

Akhir kata, segala yang baik itu datangnya dari Allah s.w.t dan segala yang buruk itu adalah dari kelemahan dan keikhlasan diri pelatih sendiri.

Sekian terima kasih

Wassalam

ISI KANDUNGAN

	Muka Surat
Penghargaan	ii
Selayang Pandang	vi
Senarai Jadual	vii
Senarai Gambarajah	viii
Ringkasan Eksekutif	ix
BAB 1	
1.0 Latar Belakang Organisasi	1
1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Latar Belakang Penubuhan Organisasi	1
1.1.2 Sejarah Awal Tabung Haji Kota Tinggi	4
1.1.3 Pengiktirafan Dan Penghargaan	6
1.1.4 Logo Tabung Haji	7
1.1.5 Objektif Organisasi	9
1.1.6 Matlamat Organisasi	10
1.1.7 Visi Dan Misi Organisasi	11
1.1.8 Pendekatan Untuk Memajukan Syarikat	12
1.2 Maklumat Organisasi	13
1.3 Carta Organisasi	15
1.4 Aktiviti Organisasi	16
1.5 Produk-produk Yang Di Tawarkan	23
1.6 Analisis Swot	24
1.6.1 Kekuatan	25
1.6.2 Kelemahan	28
1.6.3 Peluang	29
1.6.4 Ancaman	30
1.7 Kemahiran Yang Di Pelajari	31

BAB 2

2.0	Pengenalpastian Sistem, Masalah, Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi.	33
2.1	Unit Pemasaran	33
2.1.1	Sistem Kempen Promosi Kaunter Bergerak <i>TH</i>	35
2.1.2	Masalah Sistem Kempen Promosi Kaunter Bergerak <i>TH</i>	41
2.1.3	Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	43
2.2	Unit Kewangan	48
2.2.1	Sistem Potongan Gaji Majikan	49
2.2.2	Masalah Sistem Potongan Gaji Majikan	54
2.2.3	Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	56
2.3	Unit Urusan Haji	63
2.3.1	Sistem Pemeriksaan Kesihatan Jemaah Haji	64
2.3.2	Masalah Sistem Pemeriksaan Kesihatan Jemaah Haji	69
2.3.3	Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	72

BAB 3

3.0	Penutup	76
3.1	Rumusan	76
3.2	Implikasi	80

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1 Maksud Warna Logo

Jadual 1.2 Aktiviti Utama Tabung Haji

Jadual 1.3 Analisis SWOT

SENARAI GAMBARAJAH

- Gambarajah 1.1 Bangunan Lama Tabung Haji Kota Tinggi
Tahun 1982.
- Gambarajah 1.2 Bangunan Baru Tabung Haji Kota Tinggi
Tahun 1992 hingga kini.
- Gambarajah 1.3 Logo **TH**
- Gambarajah 1.4 Pelan Lokasi Pejabat **TH** Kota Tinggi
- Gambarajah 1.5 Carta Organisasi **TH** Kota Tinggi
- Gambarajah 2.1 Sistem Kempen Promosi Kaunter Bergerak **TH**
- Gambarajah 2.2 Sistem Potongan Gaji Majikan
- Gambarajah 2.3 Sistem Potongan Gaji Majikan Yang Telah
Diperbaiki
- Gambarajah 2.4 Sistem Pemeriksaan Kesihatan Jemaah Haji
- Gambarajah 2.5 "*Single Line to Multiple Servers*"

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar dibawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) telah diwajibkan menjalani Latihan Industri selama tiga bulan iaitu bermula pada 16 April sehingga 6 Julai 2007 dan pelatih telah memilih organisasi Lembaga Tabung Haji Daerah Kota Tinggi, Johor sebagai tempat untuk menjalani Latihan Industri tersebut. Sejarah Lembaga Tabung Haji Daerah Kota Tinggi telah di bina pada 1 Disember 1982. Oleh kerana kedudukannya yang tidak strategik dan sukar untuk dikunjungi orang ramai maka ia telah dipindahkan ke bangunan baru pada 15 Mac 1992 yang terletak di Pusat Bandar dan berhampiran dengan Jalan Utama perhentian bas dan teksi. **TH** Kota Tinggi ini merupakan sebuah organisasi yang telah lama beroperasi dan telah menunjukkan kejayaannya dalam menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada para pengunjung yang datang berurusan. Oleh yang demikian, selama tiga bulan menjalani Latihan Industri di organisasi terbabit, pelatih telah diberi tunjuk ajar bagaimana untuk menjadi seorang pekerja yang melaksanakan tugas yang dipertanggungjawabkan dengan penuh dedikasi.

Sepanjang menjalani Latihan Industri ini, pelatih juga didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya segala tugas yang diberikan dapat di lakukan dengan efisien dan berkesan. Salah satu pendekatan yang sering di lakukan adalah pelatih akan di beri taklimat mengenai tugas dan tanggungjawab yang harus di dilaksanakan disetiap unit bahagian. Pelatih di beri kepercayaan dalam melaksanakan tugas-tugas yang di pertanggungjawabkan seperti mana para pekerja yang lain. Daripada tugas yang di lakukan, pelatih telah mendapat pelbagai kemahiran serta maklumat dan pandangan yang berkaitan samada daripada anggota Tabung Haji mahupun para pendeposit yang datang untuk berurusan.

Semasa menjalani Latihan Industri, pelatih telah mengesan beberapa sistem sedia ada yang terdapat dalam organisasi. Antaranya di Unit Pemasaran, terdapat satu sistem yang digunakan untuk menarik lebih ramai pendeposit baru iaitu sistem kempen promosi kaunter bergerak **TH**. Selain itu, pelatih juga dapat mengenalpasti lagi dua sistem yang digunakan iaitu sistem potongan gaji majikan di Unit Kewangan serta sistem pemeriksaan kesihatan jemaah haji di dalam Unit Urusan Haji. Pelatih juga telah memberikan beberapa cadangan penyelesaian yang mana akan dapat digunakan oleh pihak pengurusan dalam penyelesaian masalah-masalah yang timbul, bagi meningkatkan lagi kecekapan dalam pengurusan organisasi dan juga supaya pengurusan di dalam organisasi dapat berjalan dengan lancar. Ini akan mewujudkan sebuah organisasi yang lebih dinamik serta sistematik.