LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI LEMBAGA TABUNG HAJI DAERAH KLANG

Oleh

MAHFUZAH BINTI MD HASSAN
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

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

2007

C/N 6357

1100063800

Perpustakaan Sultanah Nur Zahirah (UMT)
Universiti Malaysia Terengganu

PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

LI 9 FPE 2 2007

1100063800
Laporan akhir latihan industri di Lembaga Tabung Haji Daerah Klang / Mahfuzah Md Hassan.

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

	1100063800	

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI LEMBAGA TABUNG HAJI DAERAH KLANG

Oleh

MAHFUZAH BINTI MD HASSAN
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI

UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU
UMT

2007

1100063800

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya **Mahfuzah binti Md Hassan (UK11181)** mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi Kursus **PGN 4992** adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam penulisan 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), UMT tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,

....

Nama : MAHFUZAH BINTI MD HASSAN

Tarikh : 19 Ogos 2007

Disahkan oleh :

....

CIK AZLINZURAINI BINTI AHMAD

Penyelia UMT

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE)

UMT

ISI KANDUNGAN

PERKARA

TAJUK..i

ISI KANDUNGAN...ii

PENGHARGAAN...v

SENARAI RAJAH...vii

RINGKASAN EKSEKUTIF..viii

BAB SATU

1.0 PENGENALAN...1

1.1 SEJARAH RINGKAS TABUNG HAJI.......... 1

1.1.1 LATAR BELAKANG TABUNG HAJI KLANG...............5

1.1.2 LOKASI..6

1.1.3 NILAI ORGANISASI..7

1.1.4 OBJEKTIF ORGANISASI..8

1.1.5 MATLAMAT ORGANISASI..9

1.1.6 MISI DAN VISI ORGANISASI.....................................10

1.1.7 LOGO ORGANISASI..11

1.1.8 PIAGAM PELANGGAN..13

1.1.9 PENDEKATAN MEMAJUKAN ORGANISASI...........14

1.2 MAKLUMAT ORGANISASI...15

1.2.1 ANALISIS SWOT ORGANISASI................................17

1.2.2 KEKUATAN ORGANISASI...18

1.2.3 KELEMAHAN ORGANISASI......................................21

1.2.4 PELUANG ORGANISASI...23

1.2.5 ANCAMAN ORGANISASI..24

1.3 CARTA ORGANISASI...25

1.4 AKTIVITI SYARIKAT...32

1.5 KEMAHIRAN YANG DIPELAJARI..33

BAB DUA

2.0 PENGENALPASTI MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN..35

2.1 SISTEM POTONGAN GAJI MAJIKAN....................................36

2.1.1 PROSEDUR DALAM SISTEM.....................................36

2.1.2 MENGENALPASTI MASALAH

i. PUNCA MASALAH...40

ii. KESAN MASALAH...43

2.1.3 CADANGAN PENYELESAIAN....................................44

2.1.4 IMPLIKASI PELAKSANAAN CADANGAN...................48

2.2 SISTEM PELAKSANAAN PENILAIAN PRESTASI 'ONLINE'.50

2.2.1 PROSEDUR DALAM SISTEM.....................................50

2.2.2 MENGENALPASTI MASALAH

i. PUNCA MASALAH...56

ii. KESAN MASALAH...57

2.2.3 CADANGAN PENYELESAIAN....................................58

2.2.4 IMPLIKASI PELAKSANAAN CADANGAN...................59

2.3 SISTEM PEMERIKSAAN KESIHATAN JEMAAH HAJI...........60

2.3.1 PROSEDUR DALAM SISTEM.....................................60

2.3.2 MENGENALPASTI MASALAH

i. PUNCA MASALAH...64

ii KESAN MASALAH...66

2.3.3 CADANGAN PENYELESAIAN....................................67

2.3.4 IMPLIKASI PELAKSANAAN CADANGAN...................68

2.4 ANALISIS DAN PERBINCANGAN KESELURUHAN PENEMUAN

2.4.1 RUMUSAN..70

2.4.2 PELAKSANAAN CADANGAN.....................................71

BAB TIGA

3.0 PENUTUP..72

3.1 RINGKASAN..72

3.2 IMPLIKASI..73

3.3 CADANGAN KEPADA LATIHAN INDUSTRI..74

RUJUKAN..76

LAMPIRAN..77

Perpustakaan Sultanah Nur Zahirah (UMT)
Universiti Malaysia Terengganu

PENGHARGAAN

Segala puji – pujian Allah S.W.T, tuhan yang mencipta alam semesta, selawat ke atas junjungan Nabi Muhammad s.a.w dan keluarga serta sahabatnya. Bersyukur kepada Allah S.W.T kerana dengan limpah taufik dan hidayah – Nya, Latihan Industri (LI) yang merupakan aspek yang sangat penting dalam Program Pengajian Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran di Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Universiti Malaysia Terengganu (UMT) telah dapat pelatih jalani. Terlalu banyak cabaran semasa pelatih menjalani latihan tersebut. Walaupun begitu, pelatih telah dapat menyempurnakan Latihan Industri ini dengan jayanya pada masa seperti yang telah ditetapkan.

Sesungguhnya Latihan Industri ini tidak mudah untuk dilakukan tanpa bantuan, sokongan dan tunjuk ajar daripada pihak – pihak yang terlibat. Oleh yang demikian, pelatih sesungguhnya terhutang budi kepada Tuan Haji Md Zaini bin Md Junid, Pengurus Tabung Haji Daerah Klang, selaku penyelia industri pelatih di Tabung Haji Daerah Klang yang telah banyak meluangkan masa sepanjang pelatih berada di sana. Segala kerjasama yang di berikan amatlah dihargai sepanjang tempoh pelatih berada di bawah penyeliaan beliau. Tidak lupa juga ucapan ribuan terima kasih pelatih kepada semua kakitangan Tabung Haji Daerah Klang. Segala bantuan, tunjuk ajar serta pandangan yang diberikan amat pelatih hargai.

Adalah mustahil tanpa bantuan daripada banyak pihak pelatih mampu untuk menghasilkan laporan akhir ini. Justeru, di kesempatan dan ruang yang terhad ini pelatih ingin mengucapakan setinggi – tinggi ucapan terima kasih kepada Cik Azlinzuraini binti Ahmad selaku penyelia pelatih di UMT yang telah banyak memberikan tunjuk ajar, pandangan dan nasihat kepada pelatih.

Istimewa buat ibu yang tercinta dan insan – insan yang tersayang kerana telah banyak memberikan sokongan dan dorongan selama ini kepada pelatih. Sekalung penghargaan di ucapkan di atas semua yang telah di berikan. Semoga kalian semua akan di rahmati Allah S.W.T selalu serta di panjangkan umur dan sihat sejahtera hingga ke akhir hayat.

Buat rakan – rakan seperjuangan, selamat maju jaya dan terima kasih di atas bantuan dan dorongan yang telah di berikan selama ini. Kepada mereka yang tidak dapat pelatih sebutkan nama mereka satu persatu di sini, budi kalian semua akan tetap dikenang. Moga – moga Allah S.W.T membalas usaha murni kalian semua.

SENARAI RAJAH.

PERKARA **MUKA SURAT**

GAMBARAJAH

GAMBARAJAH 1: LOKASI TABUNG HAJI DAERAH KLANG, SELANGOR DARUL EHSAN................6

GAMBARAJAH 2: LOGO TABUNG HAJI....................................11

GAMBARAJAH 3: BANGUNAN TABUNG HAJI DAERAH KLANG...15

GAMBARAJAH 4: SISTEM BILLING POTONGAN GAJI MAJIKAN.................................37

GAMBARAJAH 5: CONTOH FORMAT POTONGAN GAJI MAJIKAN................................45

GAMBARAJAH 6: SISTEM PELAKSANAAN PENILAIAN PRESTASI (PMS) ONLINE..............51-53

GAMBARAJAH 7: SISTEM PEMERIKSAAN KESIHATAN JEMAAH HAJI................................61

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar di bawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) telah diwajibkan menjalani Latihan Industri selama 3 bulan iaitu bermula pada 16 April sehingga 6 Julai 2007 dan pelatih telah memilih organisasi Tabung Haji Daerah Klang sebagai tempat untuk menjalani Latihan Industri tersebut. Tabung Haji Daerah Klang merupakan salah sebuah cawangan Tabung Haji yang mempunyai transaksi kaunter yang sangat tinggi setiap hari. Ia juga merupakan cawangan yang menunjukkan peningkatan dari segi bilangan pendeposit dan jumlah simpanan dari pendeposit setiap bulan. Oleh yang demikian, selama 3 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 telah 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 dilaksanakan di setiap jabatan. Pelatih di beri kepercayaan dalam melaksanakan tugas-tugas yang di pertanggungjawabkan seperti mana para pekerja yang lain. Pelatih juga berpeluang mempelajari aspek pentadbiran dan pengurusan organisasi di Tabung Haji. Daripada tugas yang di lakukan, pelatih telah mendapat pelbagai kemahiran serta maklumat dan pandangan yang berkaitan samada daripada kakitangan Tabung Haji mahupun para pendeposit dan jemaah haji yang datang setiap hari.

Sesungguhnya Latihan Industri ini merupakan satu titik tolak yang penting sebelum pelajar menamatkan pengajian dan berada di alam pekerjaan yang sebenar. Sungguhpun begitu, terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh pelatih semasa menjalankan Latihan Industri selama 3 bulan di Lembaga Tabung Haji Daerah Klang. Walau bagaimanapun, masalah yang timbul lebih kepada ujian untuk pelatih membiasakan diri dalam menyelesaikan masalah.

Matlamat utama Latihan Industri ini juga di lihat berjaya memenuhi sasaran iaitu untuk memberi pengalaman yang baru dan kemahiran asas profesional pekerjaan serta pendedahan awal yang berkaitan dengan program pengajian dan boleh dijadikan sebagai pengalaman awal tentang bagaimana suasana sebenar bekerja. Seterusnya mewujudkan hubungan dua hala di antara UMT dan organisasi yang terlibat untuk manfaat bersama. Secara rumusannya, Lembaga Tabung Haji Derah Klang telah dan perlu mengambil beberapa inisiatif lagi bagi mengatasi kelemahan dan kekurangan dalam pengurusan dan juga sistem operasinya, tujuannya bagi memastikan prestasi organisasi terus meningkat.