

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
MAJLIS AMANAH RAKYAT (MARA)  
KOTA BHARU KELANTAN

SITI NOOR HAFIZAL BT MOHD ZAID

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

JABATAN EKOLGI SOSIAL  
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006



**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI  
DI MAJLIS AMANAH RAKYAT (MARA)  
KOTA BHARU KELANTAN**

**Oleh**

**SITI NOOR HAFIZAL BT MOHD ZAID  
(UK 10184)  
Sarjana Muda Pengurusan  
(Polisi & Sekitaran Sosial)**

**Laporan Akhir Latihan Industri Diserahkan  
Kepada**

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

**2006**

1100045597

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **Siti Noor Hafizal Bt Mohd Zaid** 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 berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani Latihan Industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan tersebut.

Tandatangan

  
\_\_\_\_\_

**Nama : SITI NOOR HAFIZAL BT MOHD ZAID**

**No. Matrik : UK 10184**

**Tarikh : 26 OKTOBER 2006**

**Disahkan Oleh:**

  
\_\_\_\_\_

**(DR. ASYRAF BIN ABDUL RAHMAN)  
Penyelia KUSTEM  
b/p Pengerusi Latihan Industri  
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
KUSTEM**

# ISI KANDUNGAN

| Kandungan                               | Halaman |
|---|---------|
| PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN             | i       |
| ISI KANDUNGAN                           | ii      |
| PENGHARGAAN                             | vii     |
| BIODATA DIRI                            | viii    |
| SENARAI SINGKATAN PERKATAAN             | ix      |
| RINGKASAN EKSEKUTIF                     | x       |
| <b>Bab 1 : LATARBELAKANG ORGANISASI</b> |         |
| 1.1 PENGENALAN.....                     | 1       |
| 1.1.1 Sejarah Penubuhan MARA.....       | 2       |
| 1.1.2 Organisasi MARA.....              | 3       |
| 1.1.3 Logo MARA.....                    | 4       |
| 1.1.4 Rasional AM Logo MARA.....        | 4       |
| 1.1.5 Objektif MARA.....                | 5       |
| 1.1.6 Strategi Perlaksanaan.....        | 6       |
| 1.1.7 Misi MARA.....                    | 6       |
| 1.1.8 Visi MARA.....                    | 7       |
| 1.1.9 Misi Korporat.....                | 7       |
| 1.1.10 Mandat.....                      | 7       |
| 1.1.11 Wawasan MARA.....                | 8       |
| 1.1.12 Pernyataan Amanat.....           | 8       |



|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.1.13 | Nilai Bersama.....   | 8  |
| 1.1.14 | Piagam Pelanggan MARA.....                                   | 9  |
| 1.1.15 | Lokasi Ibu Pejabat MARA Kuala Lumpur.....                    | 10 |
| 1.2    | <b>MAKLUMAT ORGANISASI</b>                                   |    |
| 1.2.1  | Struktur Organisas Pejabat MARA Kelantan.....                | 11 |
| 1.2.2  | Unit-unit Di Pejabat MARA Kota Bharu<br>Kelantan.....        | 11 |
| 1.2.3  | Alamat Organisasi.....                                       | 12 |
| 1.2.4  | Objektif Setiap Unit di Pejabat MARA<br>Negeri Kelantan..... | 13 |
|        | (i) Unit Pentadbiran.....                                    | 13 |
|        | (ii) Unit Pusat Usahawan MARA.....                           | 13 |
|        | (iii) Unit Pembiayaan Perniagaan.....                        | 14 |
|        | (iv) Unit Pembangunan Infrastruktur.....                     | 14 |
|        | (v) Unit Perkhidmatan Teknikal.....                          | 14 |
|        | (vi) Unit Latihan dan Kerjaya.....                           | 15 |
|        | (vii) Unit Kawalan Kredit dan Penguatkuasaan.....            | 15 |
| 1.2.5  | Carta Organisasi MARA.....                                   | 17 |
| 1.2.6  | Aktiviti dan Pengurusan MARA.....                            | 19 |
| 1.3    | <b>KEMAHIRAN YANG DIPELAJARI</b>                             |    |
| 1.3.1  | Kemahiran Komunikasi.....                                    | 20 |
| 1.3.2  | Kemahiran Mengenal Pasti Sistem.....                         | 21 |
| 1.3.3  | Kemahiran Teknologi Maklumat.....                            | 21 |
| 1.3.4  | Kemahiran Mengenal Pasti Masalah Yang                        |    |

|     |                                     |    |
|-----|-------------------------------------|----|
|     | Wujud dan Cadangan Mengatasi.....   | 21 |
| 1.4 | AKTIVITI-AKTIVITI LUAR PELATIH..... | 22 |

**Bab 2 : PENGENALPASTIAN SISTEM DAN MASALAH SERTA CADANGAN  
PENYELESAIAN DALAM ORGANISASI**

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 2.1 | PENGENALAN.....  | 23 |
| 2.2 | MENGENALPASTI SISTEM-SISTEM YANG ADA.....                                | 24 |
|     | 2.2.1 Sistem Penguatkuasaan Perniagaan MARA.....                         | 24 |
|     | 2.2.2 Sistem Maklumat Usahawan MARA (SIMUM)....                          | 25 |
|     | 2.2.3 Sistem Maklumat Pengurusan Sumber<br>Manusia (HRMIS).....          | 26 |
| 2.3 | MENGENALPASTI MASALAH.....   | 27 |
|     | 2.3.1 Sistem Pencarian Fail Secara Manual<br>Melambatkan Pengurusan..... | 27 |
|     | 2.3.2 Sistem Kaunter Yang Tidak Sistematik.....                          | 28 |
|     | 2.3.3 Kemudahan Internet Sering Tergendala.....                          | 28 |
|     | 2.3.4 Pekerja Kurang Berdisiplin Dan Kurang<br>Motivasi.....             | 29 |
|     | 2.3.5 Ruang Bilik Fail Yang Kecil.....                                   | 30 |
|     | 2.3.5 Sikap Pekerja Yang Kurang Efisien Dalam<br>Melakukan Tugas.....    | 30 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 2.4   | CADANGAN PENYELESAIAN.....   | 31 |
| 2.4.1 | Menggunakan Sistem Komputer Dalam<br>Proses Pencarian Fail.....          | 31 |
| 2.4.2 | Mengasingkan Kaunter Pertanyaan<br>Dengan Operator Menjawab Telefon..... | 32 |
| 2.4.3 | Meningkayakan Tahap Keupayaan.....                                       | 32 |
| 2.4.4 | Sikap Ketegasan Pihak Atasan.....  | 33 |
| 2.4.5 | Pengubahsuaian Bilik Fail.....   | 33 |
| 2.4.6 | Melantik Pegawai Khas Untuk<br>Mengemaskini Data.....                    | 34 |
| 2.5   | ANALISIS KEKUATAN, KELEMAHAN, PELUANG<br>DAN ANCAMAN (SWOT).....         | 34 |
|       | Pengenalan.....  | 34 |
|       | Analisis Dalaman.....  | 35 |
| 2.5.1 | Kekuatan-kekuatan Organisasi.....  | 35 |
| (i)   | Pegawai-pegawai dan Kakitangan<br>MARA.....                              | 35 |
| (ii)  | Jaringan Hubungan.....   | 35 |
| (iii) | Kemudahan yang Pelbagai dan<br>Mencukupi.....                            | 36 |
| (iv)  | Pejabat Kebajikan Penuntut MARA<br>Di Luar Negeri.....                   | 37 |
| (v)   | Kekuatan Dalam Sektor Pendidikan.....                                    | 37 |
| (vi)  | Kekuatan Dalam Sektor Keusahawanan....                                   | 39 |



|                |   |           |
|----------------|---|-----------|
| 2.5.2          | Kelemahan-kelemahan Organisasi.....   | 42        |
| (i)            | Sistem Kerja Yang Tidak Seragam dan<br>Tidak Kondusif.....                              | 42        |
| (ii)           | Kesulitan Mendapat Pekerja Yang<br>Mempunyai Kemahiran Berkomunikasi.....               | 42        |
| (iii)          | Kekurangan Pekerja Yang Pakar.....  | 43        |
|                | ANALISIS LUARAN.....  | 43        |
| 2.5.3          | Peluang-peluang.....  | 43        |
| (i)            | Peruntukan Yang Mencukupi.....  | 43        |
| (ii)           | Kemudahan ICT.....  | 44        |
| (iii)          | Pemulihan Ekonomi Negara.....   | 44        |
| 2.5.4          | Ancaman-ancaman.....  | 45        |
| (i)            | Tahap Pematuhan Bayaran Balik Pinjaman<br>Oleh Pelanggan Masih Rendah.....              | 45        |
| (ii)           | Penawaran Gaji Mengikut Skim Kerajaan....   | 45        |
| (iii)          | Penubuhan Pelbagai Agensi Awam.....   | 46        |
| 2.6            | LAKARAN PENGHARAPAN TERHADAP PENDEKATAN<br>YANG DIAMBIL UNTUK MENYELESAIKAN MASALAH.... | 47        |
| <b>Bab 3 :</b> | <b>PENUTUP.....</b>   | <b>51</b> |
|                | BIBLIOGRAFI   |           |
|                | LAMPIRAN  |           |

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur saya kepada Illahi dengan limpah dan izin-Nya dapat saya menyiapkan laporan Latihan Industri ini mengikut masa yang ditetapkan. Di kesempatan ini, saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia ( KUSTEM ) kerana memberi peluang kepada saya untuk menjalani praktikum. Tidak lupa juga kepada Dr.Asyraf bin Abdul Rahman kerana sudi menjadi penyelia saya. Ucapan ribuan terima kasih saya kepada beliau di atas bimbingan dan sokongan yang diberi kepada saya selama ini.

Setinggi-tinggi penghargaan juga buat Encik Mohd Azhar bin Mohd Nawi selaku penyelia industri saya di Pejabat MARA, Kota Bharu dan En. Anar bin Hassan selaku penyelia kedua saya di bawah Unit Pentadbiran. Kedua-dua penyelia industri ini telah banyak membantu saya dalam melancarkan setiap tugas yang telah diberikan oleh jabatan kepada saya. Tidak lupa juga kepada En Mohd Zaid bin Haron yang turut membantu saya untuk mendapatkan maklumat-maklumat tentang MARA. Ucapan penghargaan juga kepada rakan kakitangan lain yang turut memberi kerjasama kepada saya sepanjang menjalani Latihan Industri di organisasi tersebut. Kejayaan ini mungkin tidak tercapai tanpa bantuan dari orang perseorangan serta pihak tertentu.

Akhir sekali, ribuan terima kasih saya ucapkan kepada keluarga, rakan-rakan saya dan mereka yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam membantu saya menyiapkan laporan Latihan Industri ini. Saya mengharapkan agar laporan Latihan Industri ini menepati kriteria yang diperlukan oleh KUSTEM.

## BIODATA DIRI

Nama : Siti Noor Hafizal Bt Mohd Zaid

Tarikh Lahir : 23 Jun 1984

Umur : 22 tahun

Tempat belajar : Kolej Universiti Sains dan Teknologi  
Malaysia (KUSTEM)

Program : Sarjana Muda Pengurusan  
(Polisi dan Sekitaran Sosial)

Kelulusan Kemasukan : Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM)

Penyelia KUSTEM : Dr.Asyraf bin Abdul Rahman

Penyelia Industri : 1) Encik Azhar bin Mohd Naw  
2) Encik Anar bin Hassan

Alamat : PT-27, Kampung Gelang Mas,  
17000, Pasir Mas Kelantan.

Tempat Latihan Industri : Majlis Amanah Rakyat (MARA), Kelantan.

Tarikh Latihan Industri : 17 April 2006 hingga 9 Julai 2006

## SENARAI SINGKATAN PERKATAAN

|       |   |   |
|-------|---|---|
| MARA  | - | Majlis Amanah Rakyat ( MARA )             |
| FPE   | - | Fakulti Pengurusan dan Ekonomi            |
| MRSM  | - | Maktab Rendah Sains MARA                  |
| IKM   | - | Institut Kemahiran MARA                   |
| PUSMA | - | Pusat Usahawan MARA                       |
| BPI   | - | Bahagian Pembangunan Infrastruktur        |
| SMBM  | - | Sistem Maklumat Berkomputer MARA          |
| SIMUM | - | Sistem Maklumat Usahawan MARA             |
| HRMIS | - | Sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia |
| MIC   | - | Bahagian Pengurusan Maklumat              |

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan Industri merupakan salah satu subjek yang wajib diambil pelajar jurusan Sarjana Muda Pengurusan (Polisi dan Sekitaran Sosial). Latihan Industri telah disusun khas buat pelajar untuk memberi pendedahan kepada mereka berkaitan dengan situasi sebenar yang akan dilalui selepas tamat belajar nanti. Semua yang dilakukan adalah sebagai persediaan awal, agar pelajar dapat membiasakan diri dengan alam pekerjaan yang sebenar.

Objektif utama Latihan Industri adalah bagi memastikan pelajar mendapat pengalaman dan kemahiran asas profesional pekerjaan, di samping mengaplikasikan teori yang dipelajari dalam kuliah dengan realiti pekerjaan. Selain itu, pelajar juga boleh menjalin dan mengekalkan hubungan dengan alam profesional. Objektif lain adalah untuk memastikan pelajar menunjukkan kebolehan dalam pekerjaan dan seterusnya mendapat peluang pekerjaan apabila bergraduasi nanti.

Sepanjang menjalani Latihan Industri selama tiga bulan bermula dari 17 April 2006 sehingga 9 Julai 2006, pelatih telah berpraktikum di Pejabat MARA Kota Bharu dan telah ditempatkan di Unit Pentadbiran. Unit ini bertindak untuk mengurus semua pentadbiran di dalam pejabat agar pengurusan organisasi berjalan lancar. Secara umumnya, MARA berperanan untuk mewujudkan satu masyarakat pengusaha dan peniaga Bumiputera yang berjaya, kukuh, dan berdikari.

Sebagai sebuah organisasi yang berperanan dalam memberi perkhidmatan yang terbaik kepada Bumiputera dalam bidang keusahawanan dan pendidikan, MARA tidak terkecuali mengalami beberapa masalah dalam sistem pengurusannya. Antaranya Sistem Pencarian Fail secara manual melambatkan pengurusan, Sistem Kaunter yang tidak sistematik, kemudahan internet sering tergendala, pekerja kurang berdisiplin dan kurang motivasi, ruang bilik fail yang sempit dan sikap pekerja yang tidak efisien dalam melakukan tugas. Berdasarkan masalah yang dihadapi, pelatih telah mencadangkan beberapa alternatif penyelesaiannya. Antaranya, menggunakan Sistem Komputer dalam proses pencarian fail, mengasingkan Kaunter Pertanyaan dengan operator menjawab telefon, meningkatkan tahap keupayaan, sikap ketegasan pihak atasan, pengubahsuaian bilik fail dan melantik pegawai khas untuk mengemaskini data.

Secara keseluruhannya, Latihan Industri ini banyak memberi pengetahuan dan pengalaman kepada pelatih berkenaan sistem pengurusan dan pendedahan kepada alam kerja yang sebenar. Pengalaman-pengalaman yang diperoleh digunakan sebagai ilmu yang berguna. Oleh itu, diharapkan latihan seumpama ini akan diteruskan bagi meningkatkan dan menambahkan ilmu mahasiswa dan mahasiswi.