

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DI LEMBAGA TABUNG HAJI  
KUALA TERENGGANU

OLEH  
ROZEMAN BIN ISMAIL/SALEH  
SAIJANA 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)

2003

Laporan ini adalah suatu laporan akademik yang hanya mengandungi pandangan dan pendapat pelajar yang berasaskan kepada teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani latihan industri di mata-mata **Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE)**, KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DI LEMBAGA TABUNG HAJI  
KUALA TERENGGANU**

**Oleh**

**ROZEMAN BIN ISMAIL @ SALEH**

**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

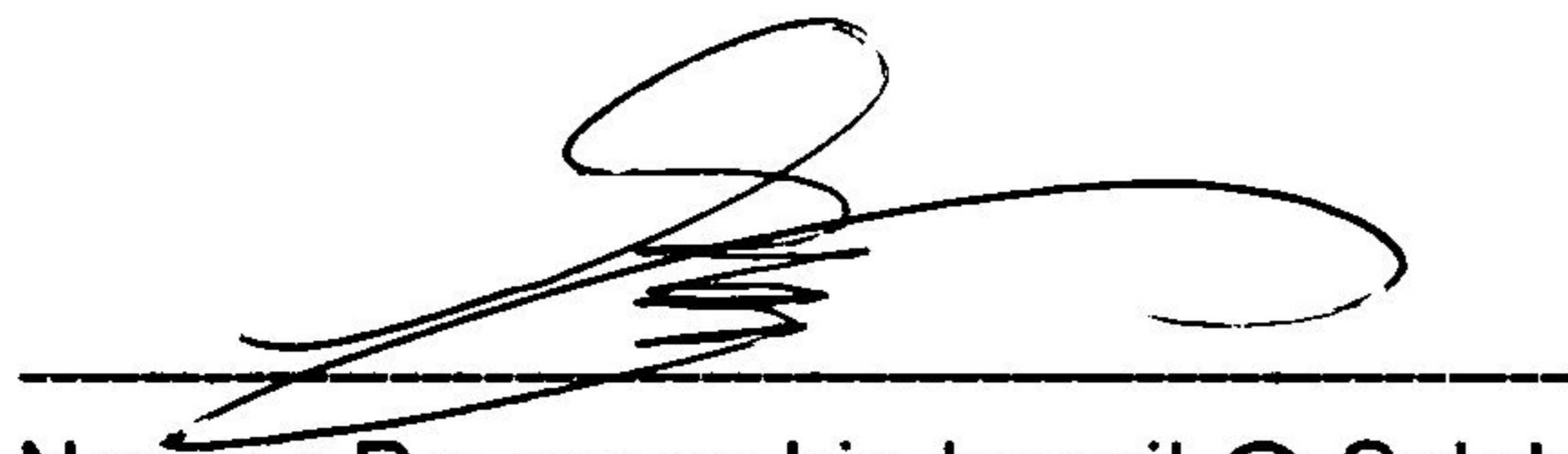
**(KUSTEM)**

**2003**

**1100033060**

## PENGESAHAN

Dengan ini saya Rozeman bin Ismail @ Saleh 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 telah dipelajari semasa menjalani Latihan Industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) adalah tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.



Nama : Rozeman bin Ismail @ Saleh  
Tarikh : 18 Ogos 2003

Disahkan Oleh:



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

## DEDIKASI

*...Roza, terima kasih kerana menjaga abang dengan baik,  
dan Alya pula, papa harap suatu hari nanti,  
papa akan bangga dengan pencapaianmu....*

## PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, syukur kehadiran Allah S.W.T kerana dengan limpah dan kurnia serta rahmat-Nya dapatlah saya menyiapkan laporan bagi Latihan Industri (SOS 4299) yang telah dijalankan kurang lebih tiga bulan lau di Lembaga Tabung Haji Kuala Terengganu.

Sehubungan dengan itu saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada mereka yang terlibat dalam menjayakan proses penyediaan laporan ini terutamanya kepada pensyarah penyelia iaitu Profesor Mohd Salleh bin Lebar yang telah banyak memberi bimbingan dan tunjuk ajar serta nasihat yang berguna kepada saya.

Terima kasih juga kepada pegawai-pegawai di Lembaga Tabung Haji Kuala Terengganu terutamanya kepada pegawai penyelia Tabung Haji Kuala Terengganu iaitu Tuan Haji Zulkifli bin Tajuddin yang membirikan komitmen yang jitu sepanjang saya menajalani Latihan Industri di sini.

Yang paling tidak dilupai iaitu kepada kedua ibubapa saya serta ahli keluarga saya yang tidak putus-putus memberi sokongan moral. Segala sokongan daripada kalian semua telah menjadi satu motivasi atau 'penggerak yang berkuasa' kepada saya dalam menjayakan penyediaan laporan ini.

Akhir sekali, terima kasih saya ucapkan kepada semua yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam mengembeleng usaha bersama menyiapkan tugas ini. Semoga setiap sumbangan ikhlas anda semua walau sekecil mana pun akan mendapat keredhaan dan ganjaran yang berlipat kali ganda dari-Nya, insya-Allah.

Sesungguhnya yang baik itu datanganya dari Allah S.W.T dan yang lemah itu datanganya dari kelemahan saya sebagai manusia biasa.

## ISI KANDUNGAN

	Pengesahan	ii
	Dedikasi	iii
	Penghargaan	iv
	Senarai Singkatan	vi
	Senarai Jadual	vii
	Senarai Rajah	viii
	Ringkasan Eksekutif	ix
<b>BAB 1</b>	<b>LATAR BELAKANG ORGANISASI</b>	
	Pengenalan	
	Sejarah Penubuhan dan Perkembangan Organisasi	
	Struktur Organisasi	7
	Carta Organisasi	8
	Piagam Pelanggan Lembaga Tabung Haji	9
	Misi Korporat Lembaga Tabung Haji	10
	Objektif dan Matlamat	11
	Nilai dan Etika Kerja Lembaga Tabung Haji	12
	Kelebihan Menyimpan di Lembaga Tabung Haji	13
	Aktiviti Yang Dijalankan Oleh Lembaga Tabung Haji	14
	Bahagian Unit Pentadbiran / Haji	15
	Bahagian Kewangan / Imaging	18
	Bahagian Pemasaran / Billing	21
	Jadual Kerja dan Kemahiran Yang Telah Dipelajari	24
<b>BAB 2</b>	<b>PENGENALPASTIAN MASALAH</b>	
	Pengenalan	33
	Kekuatan	34
	Kelemahan	39
	Peluang	42
	Ancaman	45
	Rumusan Analisis dan Perbincangan	48
	Cadangan Penyelesaian	50
	Pelaksanaan Cadangan	56
	Penutup	57
<b>BAB 3</b>	<b>PENUTUP</b>	
	Konklusi	58
	Bibiliografi	61
	Lampiran	62

**SENARAI SINGKATAN**

<b>APR</b>	<b>April</b>
<b>Dr.</b>	<b>Doktor</b>
<b>E</b>	<b>Eletronik</b>
<b>En</b>	<b>Encik</b>
<b>HQ</b>	<b>Ibu Pejabat</b>
<b>KEMAS</b>	<b>Kebajikan Masyarakat</b>
<b>KPE</b>	<b>Ketua Pengarah Eksekutif</b>
<b>KUSTEM</b>	<b>Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia</b>
<b>KWSP</b>	<b>Kumpulan Wang Simpanan Pekerja</b>
<b>LCD</b>	<b>Liquid Crystal Display</b>
<b>MARA</b>	<b>Majlis Amanah Rakyat</b>
<b>Md</b>	<b>Mohamad</b>
<b>TH</b>	<b>Lembaga Tabung Haji</b>
<b>TQM</b>	<b>Total Quality Management</b>
<b>Pn.</b>	<b>Puan</b>
<b>RM</b>	<b>Ringgit Malaysia</b>
<b>Sdn. Bhd.</b>	<b>Sendirian Berhad</b>
<b>SPM</b>	<b>Sijil Pelajaran Malaysia</b>
<b>SWOT</b>	<b>Strength, Weakness, Opportunities, Threaten</b>
<b>Tg.</b>	<b>Tengku</b>
<b>TKTH</b>	<b>Tabung Kebajikan Lembaga Tabung Haji</b>
<b>Y.M.</b>	<b>Yang Mulia</b>



**SENARAI JADUAL**

<b>Jadual</b>		<b>Halaman</b>
1	Jadual Menjalani Latihan Industri Di <i>TH</i> Kuala Terengganu	25

**SENARAI RAJAH**

<b>Rajah</b>		<b>Halaman</b>
1	Carta Oganisasi <i>TH</i> Kuala Terengganu	9
2	Aliran Kerja Di <i>TH</i> Kuala Terengganu	27

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Bermula pada 10 Mac 2003, pelajar telah mula menjalani Latihan Industri di Lembaga Tabung Haji (TH) Kuala Terengganu selama kurang lebih tiga bulan yang berakhir pada 31 Mei 2003. Latihan industri ini dilaksanakan bagi memenuhi kursus SOS 4299 yang wajib di ambil oleh setiap pelajar Sarjana Muda Pengurusan (Polisi dan Sekitaran Sosial) pada semester kelima pengajiannya di Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM). Latihan Industri yang pelajar laksanakan ini diselia oleh dua orang penyelia iaitu seorang pensyarah penyelia dan seorang lagi penyelia di lokasi Latihan Industri. Pensyarah penyelia pelajar adalah Profesor Mohd Salleh bin Lebar manakala penyelia di TH Kuala Terengganu pula adalah Tuan Haji Zulkifli bin Tajuddin.

Lembaga Tabung Haji adalah satu nama yang sinonim dengan urusan pengendalian jemaah haji yang ingin menunaikan haji ke Mekah. Ia juga merupakan salah sebuah institusi kewangan dan perbankan yang ditubuhkan dengan tujuan untuk memudahkan urusan penunaian haji bagi Umat Islam di Malaysia khususnya. Di samping itu, Tabung Haji juga menjalankan operasi penyimpanan dan pengeluaran wang, pemasaran produk, sistem potongan haji dan skim galakan simpanan. Bagi meninggikan lagi taraf hidup masyarakat melayu Islam pada masa kini, Tabung Haji telah mewujudkan dana bagi menggalakkan pelaburan di kalangan masyarakat.

Peningkatan pendeposit di Tabung Haji dari masa ke semasa sememangnya dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti layanan mesra yang diberikan oleh kakitangan perkhidmatan dan produk yang disediakan serta faktor yang paling utama ialah Tabung Haji beroperasi mengikut landasan syariat Islam yang betul di mana ia tidak mengamalkan riba' dalam operasi ususiaga seharian. Selain itu, keadaan ini disebabkan oleh kedudukannya yang strategik iaitu di tengah-tengah bandar dan di setiap daerah di negeri Terengganu yang memberi kemudahan secara langsung kepada pendeposit untuk melakukan ususiaga.