LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI BANK KERJASAMA RAKYAT MALAYSIA BERHAD, KUALA LUMPUR

SARA SALWASARY BINTI SA'ARY

JABATAN EKOLOGI SOSIAL
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

2004

1100045530 c/n: 52576

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

Pengarang Sara Salwasary Binti Sa'ary.

Judul Latihan industri di bank kerjasama rakyat

No. Panggilan LI 21 FPE 1 2004

Tarikh	Waktu Pemulangan	Nombor Ahli	Tanda tangan

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1100045530

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia ★ Perpustakaan

LI 21 FPE 1 2004

1100045530
Laporan akhir latihan industri di Bank Kerjasama Rakyat Malaysia Berhad, Kuala Lumpur / Sara Salwasary Sa'ary.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

	1100045530	

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI BANK KERJASAMA RAKYAT MALAYSIA BERHAD, KUALA LUMPUR

OLEH

SARA SALWASARY BINTI SA'ARY

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)

2004

1100045539

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya Sara Salwasary Binti Sa'ary (UK 7198) 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 pengamalan yang dipelajari semasa menjalani latihan industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,

Nama : **Sara Salwasary Binti Sa'ary**

Tarikh : **14 Oktober 2004**

Disahkan Oleh :

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

PENGHARGAAN

Assalamualaikum w.b.t dan selamat sejahtera. Terlebih dahulu saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Bank Kerjasama Rakyat Malaysia Berhad kerana telah memberi kesempatan kepada saya bagi menjalani latihan industri di organisasi mereka. Di sini, saya juga ingin mengucapkan terima kasih khasnya kepada Puan Azizlah Ismail selaku penyelia saya di Bank Rakyat dan Cik Faziyaah Abdul Rahman selaku pengurus jabatan yang telah memberikan tunjuk ajar dan dorongan dalam menjalankan tugasan seharian.

Ucapan terima kasih juga saya tujukan kepada ibu dan keluarga yang banyak membantu dan mendoakan kesejahteraan dan kejayaan saya sepanjang menjalani latihan industri ini. Tidak lupa juga kepada sahabat saya Kamarun Abdul Karim dan Suriani Haji Fathilah yang banyak memberi semangat dan menemankan saya sepanjang tiga bulan tersebut. Tanpa kalian, latihan industri yang dijalani pasti tidak seceria dan semudah ini.

Jutaan terima kasih saya ucapkan kepada Tuan Haji Mohammad Razali Abdullah selaku penyelia dan pembimbing saya. Segala tunjuk ajar dan bantuan yang diberikan amat saya hargai. Tanpa bantuan daripada anda saya tidak mungkin dapat melaksanakan tugasan dan laporan ini dengan sempurna.

Seterusnya saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada pihak yang terlibat sama dalam membantu saya menyiapkan laporan ini iaitu semua staf-staf Jabatan Gaji dan Kemudahan, Pustakawan Bank Rakyat dan Encik Helmi Kamaludin; staf Jabatan Komunikasi Korporat. Segala maklumat dan bantuan yang dihulurkan amat dihargai.

Akhir kata, saya juga ingin megucapkan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan kerana turut membantu dan memberi pendapat yang bernas dalam melaksanakan tugasan ini. Kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung, sekali lagi saya ucapkan terima kasih. Sekian.

ISI KANDUNGAN

PERKARA		MUKA SURAT
Penghargaan		**ii**
Senarai Rajah		**iii**
Senarai Nama Singkatan		**iv**
Rumusan Eksekutif		**v**
BA 1 : LATAR BELAKANG ORGANISASI		
1.0	**Pengenalan**	**1**
1.1	**Maklumat Organisasi**	
	1.1.1 Misi Korporat	5
	1.1.2 Visi Bank Rakyat	5
	1.1.3 Etos Bank Rakyat	6
	1.1.4 Lagu Rasmi Bank Rakyat	7
	1.1.5 Logo Korporat	8
	1.1.6 Rasional Logo	9
	1.1.7 Rangkaian Anak Syarikat	12
1.2	**Stuktur Organisasi**	
	1.2.1 Lembaga Pengarah	14
	1.2.2 Struktur Organisasi Bank Rakyat	15
	1.2.3 Carta Organisasi Jabatan Gaji dan Kemudahan	16
1.3	**Jabatan Gaji dan Kemudahan**	
	1.3.1 Matlamat Jabatan	17
	1.3.2 Fungsi Jabatan	18
	1.3.3 Polisi Jabatan	20
1.4	**Maklumat Tambahan Organisasi**	
	1.4.1 Perlantikan Pengerusi Bank Rakyat	23
	1.4.2 Peristiwa Zaman Krisis	24
	1.4.3 Hala Tuju Organisasi – Rancangan Korporat 5 tahun	25

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1.4.4 Pertukaran Sistem Operasi Perbankan Konvensional kepada Sistem Operasi Perbankan Islam dan Produk yang Ditawarkan 27

1.5 Prestasi Kewangan

1.5.1 Kewangan yang kukuh 31
1.5.2 Peruntukan Kewangan Diperolehi 32
1.5.3 Bagaimana Peruntukan Kewangan Diagihkan 32
1.5.4 Kos Operasi Organisasi Setahun 33

1.6 Kemahiran yang dipelajari

1.6.1 Membuat dan Menyediakan Kertas kerja/proposal 34
1.6.2 Kemahiran Berkomunikasi 35
1.6.3 Jawatankuasa Majlis-majlis Bank 36
1.6.4 Prosedur Tuntutan Warga Kerja 38
1.6.5 Proses Kemasukan Pekerja Baru dilantik 39
1.6.6 Prosedur Kemudahan Pembiayaan kepada Warga Kerja 39
1.6.7 Mencipta Borang Soal Selidik 40

BAB 2 : PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.0 Pengenalan 42

2.1 Pengesanan Sistem Sedia Ada

2.1.1 *Integrated Banking System* (IBS) 43
2.1.2 Sistem *Customer Information File* (CIF) 43
2.1.3 Sistem Tempahan Rumah Rehat 44
2.1.4 Sistem Cuti Warga Kerja 45
2.1.5 Sistem *Autopay Salary Crediting* dan Sistem *Payroll* 45
2.1.6 Sistem Intranet Bank 45
2.1.7 Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) 46

2.2 Pengenalpastian Masalah

2.2.1. Penguasaan Bahasa Inggeris Lemah 47
2.2.2. Sistem Tidak Seragam 47

2.2.3. Kuasa Kelulusan 48
2.2.4. Tenaga Kerja 48
2.2.5. Teknologi Kelengkapan Pejabat Rendah 49
2.2.6. Promosi Mengenai Produk Kurang 49

2.3 Rumusan Analisis dan Perbincangan
2.3.1 Kekuatan Organisasi 50
2.3.2 Kelemahan Organisasi 53
2.3.3 Peluang Organisasi 55
2.3.4 Ancaman Organisasi 57

2.4 Cadangan Penyelesaian Masalah
2.4.1 Meluaskan Penggunaan Bahasa Inggeris 59
2.4.2 Peningkatan Kualiti Sistem Kerja 60
2.4.3 Kuasa Kelulusan kepada Pegawai yang Terdekat 60
2.4.4 Tenaga Kerja 61
2.4.5 Peruntukan kepada Teknologi Kelengkapan Pejabat 62
2.4.6 Menawarkan Faedah Sampingan untuk Promosi 63

2.5 Perlaksanaan Masalah
2.5.1 Latihan atau Kursus kepada Pegawai 64
2.5.2 Sistem Kerja yang lebih Canggih 64
2.5.3 Menyediakan Pekerja Ganti 65
2.5.4 Tenaga Kerja 66
2.5.5 Kelengkapan Komputer Berteknologi Tinggi 66
2.5.6 Menyediakan Iklan di Media Massa 67

BAB 3 : PENUTUP **68**

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

SENARAI RAJAH

RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
Rajah 1	Logo Korporat Bank Rakyat sehingga Disember 1981	8
Rajah 2	Logo Korporat Bank Rakyat Disember 1981 sehingga September 2001	8
Rajah 3	Logo Korporat Bank Rakyat bermula September 2001 hingga kini	9
Rajah 4	Pelancaran Logo Ulang-tahun ke-50 oleh Pengarah Urusan pada 25 Februari 2004	9
Rajah 5	Logo Korporat Angkasa Raya Sdn Bhd	12
Rajah 6	Logo Korporat SHAHAZ Travel & Tours Sdn. Bhd.	12
Rajah 7 :	Lembaga Pengarah	14
Rajah 8 :	Struktur Organisasi Bank Rakyat	15
Rajah 9 :	Carta Organisasi Jabatan Gaji dan Kemudahan	16

SENARAI NAMA SINGKATAN

1. Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)
2. Akta Institusi Pembangunan dan Kewangan (DFIA)
3. Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB)
4. Sistem Perbankan Islam (SPI)
5. Jabatan Gaji dan Kemudahan (GJKM)
6. Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP)
7. Kajian Semula Rancangan Korporat (KSRK)
8. *Automatic Teller Machine* (ATM)
9. Sistem Perbankan Tanpa Faedah (SPTF)
10. Learning Vision Group (LVG),
11. *Integrated Banking System (IBS)*
12. Sistem *Customer Information File (CIF)*
13. Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)
14. Biro Perkhidmatan ANGKASA (BPA)
15. Angkatan Koperasi Kebangsaan Malaysia (ANGKASA).
16. *Malaysia University English Test* (MUET).
17. Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA)

RUMUSAN EKSEKUTIF

Latihan industri adalah salah satu program yang sangat penting dalam memastikan pembelajaran mahasiswa/i adalah seimbang dari segi teori dan praktikal. Dunia masa kini membuatkan kita tidak boleh terlalu bergantung kepada pengetahuan secara teori semata-mata. Pasaran dunia pekerjaan lebih menunjukkan ciri-ciri utama kelayakan yang dicari adalah kebolehan berkomunikasi yang tinggi, berkemahiran dan berpengalaman dibanding dengan kelebihan memiliki nilai purata GPA yang tinggi sahaja.

Bank Kerjasama Rakyat Malaysia Berhad atau Bank Rakyat merupakan sebuah bank koperasi Islam yang terbesar di Malaysia dan mempunyai peluang yang luas untuk terus maju di peringkat antarabangsa. Ia menyediakan kemudahan dan perkhidmatan perbankan syariah kepada semua. Bank Rakyat merupakan pilihan saya dalam menjalani latihan industri ini. Saya telah menjalani latihan industri selama tiga bulan iaitu bermula pada 22 Mac sehingga 12 Jun 2004 yang lalu.

Di dalam laporan latihan industri ini, saya telah membahagikannya kepada tiga bab. Bab pertama iaitu latar belakang organisasi meliputi bahagian maklumat organisasi, struktur organisasi, jabatan di mana saya telah ditempatkan iaitu Jabatan Gaji dan Kemudahan, maklumat tambahan organisasi, prestasi kewangan dan juga kemahiran yang dipelajari.

Manakala bagi bab kedua, saya akan membincangkan tentang sistem yang sedia ada di organisasi, pengenalpastian masalah, menganalisis masalah, cadangan dan pelaksanaan penyelesaian masalah tersebut. Sebelum mencari penyelesaian kepada penemuan masalah-masalah tersebut, kita perlu menganalisis dan mengenalpasti terlebih dahulu keadaan dan prestasi organisasi. Oleh itu saya menggunakan Analisis SWOT yang mengupas mengenai analisis dalaman dan luaran organisasi iaitu tentang kekuatan organisasi, kelemahan organisasi, peluang organisasi dan ancaman kepada organisasi.

Bab terakhir iaitu bab ketiga adalah merupakan penutup dan rumusan daripada laporan ini. Latihan industri merupakan satu percubaan yang baik dalam mendedahkan kepada pelajar bagaimana situasi pekerjaan yang sebenar. Pelajar juga mendapat pengalaman dalam mengaplikasikan segala teori yang telah dipelajarinya. Malah inilah juga masanya untuk pelajar menunjukkan kebolehan dan kelebihan yang dimiliki kepada organisasi yang dipilih kerana terdapat juga organisasi yang terus menerima pelajar yang cemerlang di dalam latihannya untuk terus berkhidmat dan bekerja dengan mereka.

Secara keseluruhannya, hasil daripada teori dan praktikal yang dijalankan adalah sangat bermanfaat dan ini dapat mencapai falsafah dan objektif latihan industri ini diadakan. Namun, diharapkan agar pihak penyelaras latihan industri dapat memperkembangkan dan meluaskan lagi skop dan kelebihan program ini agar dapat memberikan lebih manfaat kepada pelajar.