

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
PEJABAT TEMPATAN PERTUBUHAN KESELAMATAN  
SOSIAL ( PERKESO ) KUANTAN, PAHANG

OLEH

NOR ARZAH BINTI HUSSIN  
SARJANA MUDA PENGURUSAN  
( PEMASARAN )

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

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

2004



**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
PEJABAT TEMPATAN PERTUBUHAN  
KESELAMATAN SOSIAL(PERKESO)  
KUANTAN, PAHANG**

**Oleh**

**NOR ARZAH BINTI HUSSIN**  
**Sarjana Muda Pengurusan**  
**(Pemasaran)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran  
**Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi**  
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia  
(KUSTEM)

2004

1100044967

## **PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN.**

Dengan ini saya **NOR ARZAH BT HUSSIN** Mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah asli hasil usah saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalankan latihan Industri semata – mata. Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



---

**Nama : Nor Arzah Bt Hussin**

**Tarikh : 20 Oct. 04**

**Disahkan Oleh :**

---

**Penyelia KUSTEM**

**b/p Pengerusi Latihan Industri**

**Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi**

**KUSTEM**

## DEDIKASI

*Selautan Kasih Sayang Buat Ma Tercinta Siti Mariam  
Bt. Adam, Sungguh Besar Pengorbananmu Terhadapku... Tidak  
Dapatku Citra Dengan Ungkapan Kata-Kata.*

*Tidak Lupa Juga Kepada Ayahku... Hussin Bin Mat  
Zin..., Along, Abg Nuar, Angah, Abang Serta Acu... Semoga  
Lebih Mengerti Akan Diri Ini.*

*Teristimewa Buat Anak-Anak Buahku...  
Shafiq dan Beyo Koko.. Kenakalan kalian membuat aku  
terhibur.*

*Kepada Kakitangan PERKESO, Tuan Haji, En. Lan, En,  
Hamzah dan yang lain-lain... Baktimu Ku Kenang Jua...  
Dan Untuk Sahabat Seperjuanganku.... Nadia, Suzikon,  
Pizahak, Camelia, Y-ida, Ila Baby, Saidi, Robert Serta  
Budak-Budak Rumah... Semoga Kalian Beroleh Kejayaan Di  
Atas Pertolonganmu Terhadapku....*

*Kepada Individu Yang Terlibat Terima Kasih Untuk  
Segalanya..*

*...Kaulah Segalanya...*

## PRAKATA

Tujuan latihan industri ini dijalankan adalah untuk mendedahkan dan memberi pengalaman kepada para pelajar cara pengurusan dan pentadbiran serta bagi mempraktikkan diri pelajar sebagai persediaan sebelum memasuki alam kerja yang sebenarnya kelak. Setiap pelajar yang mengikuti latihan industri akan berpeluang untuk mempelajari dan meneliti setiap perjalanan aktiviti organisasi syarikat. Dengan ini mereka akan diletakkan di bawah mana-mana jabatan yang berkaitan dengan jurusan yang diambil.

Selain itu, pelajar tidak perlu lagi kekok dan sedia tahu tentang pembahagian tugas yang bakal mereka hadapi di masa akan datang kelak. Latihan industri ini memberikan banyak manfaat kepada semua pelajar. Justeru, ia bukanlah alasan sebagai satu bebanan kepada para pelajar tetapi membantu mereka bagi membiasakan diri dengan keadaan dan juga suasana tempat kerja.

Adalah diharapkan agar dengan adanya kerjasama dari semua pihak, latihan industri ini berjaya menerapkan nilai-nilai yang positif di dalam diri pelajar dan menampilkan dan melahirkan generasi pekerja yang dapat menerajui dunia perniagaan kelak dengan jayanya.

## PENGHARGAAN

Syukur alhamdulillah saya ucapkan di atas limpah dan rahmat Allah s.w.t kerana berjaya melengkapkan pengajian saya apabila selesai menjalani proses latihan industri selama 12 minggu yang bermula dari 22hb Mac sehingga 12hb Jun 2004 di pejabat tempatan Pertubuhan Keselamatan Sosial (**PERKESO**) Kuantan, Pahang. Walaupun dalam tempoh yang singkat tetapi ianya cukup untuk saya mendalami sedikit sebanyak perjalanan operasi yang berlaku dalam organisasi ini serta membantu saya menyiapkan laporan latihan industri berdasarkan apa yang telah dipraktikkan dalam tempoh masa yang ditetapkan oleh pihak universiti.

Setinggi penghargaan yang tidak terhingga kepada Pejabat Tempatan Pertubuhan Keselamatan Sosial (**PERKESO**) Kuantan, Pahang yang sudi menerima saya untuk menjalani latihan industri di organisasi ini terutama sekali kepada Tuan Haji Khalib Bin Abdul Rahman (Pengarah Negeri), Mr. Jeeva a/ Narayasamy (Timbalan Pengarah Negeri), En. Azlan Bin Mohd Lazih (Pegawai Kerja Akaun), En. Hamzah Bin Haji Dogoi (Kerani Kanan) dan semua kakitangan yang telah memberi sepenuh kerjasama semasa menjalani latihan di organisasi ini.

Seterusnya, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada pensyarah iaitu **Pn. Maznah Bt. Salleh** selaku penyelia latihan industri (**KUSTEM**) yang banyak

memberi panduan dan tunjuk ajar dalam proses untuk menyiapkan laporan latihan industri dan sanggup meluangkan sedikit masa untuk membuat pemantauan di organisasi di mana pelajar berpraktikal. Bahkan bukan setakat itu sahaja, malah beliau telah banyak membantu saya memberi maklumat dan format dalam usaha menyiapkan latihan industri ini.

Jutaan terima kasih juga diucapkan kepada En. Ahmad Rusdi B.Ahmad selaku penyelarasan program S.M.P.Pemasaran (**KUSTEM**) yang telah dipertanggungjawabkan memberi tugas ini yang mana latihan industri ini merupakan satu syarat wajib yang perlu dijalani oleh semua pelajar sebelum menamatkan pengajian bagi kursus ini.

Tidak lupa juga kepada keluarga saya terutamanya kepada ibubapa yang banyak memberi sokongan dan dorongan kepada Along terima kasih banyak kerana menanggung perbelanjaan saya selama tempoh latihan industri ini dibuat. Saya juga amat berterima kasih kepada rakan-rakan yang banyak membantu dan bekerjasama serta bertungkus-lumus mencari bahan bagi menyiapkan tugas ini.

Akhir sekali, sekali lagi saya panjatkan kesyukuran ke hadrat ilahi kerana dengan limpah kurnia dan izinNya berjaya juga saya menyiapkan laporan ini. Dan saya berharap, laporan ini mampu memuaskan hati semua pihak dan bertepatan dengan matlamat Jabatan Pengurusan dan Ekonomi(FPE). Sekian.



# ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

## BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1	Pengenalan	1
1.2	Sejarah Penubuhan PERKESO	2
1.3	Rasional Logo	4
1.4	Objektif Pejabat Tempatan PERKESO	5
1.4.1	Misi	5
1.4.2	Matlamat Korporat	6
1.4.3	Motto	6
1.4.4	Dasar Kualiti	6
1.5	Maklumat Organisasi	7
1.5.1	Carta Organisasi Pejabat Tempatan	8
1.6	Pasukan Pengurusan	9
1.6.1	Unit Kewangan Dan Pentadbiran	9
1.6.2	Unit Penguatkuasaan	11
1.6.3	Unit Faedah Dan Pemulihan	13
1.7	Perkhidmatan Yang Ditawarkan	15
1.8	Aktiviti Organisasi	18
1.9	Piagam Pelanggan	19
1.10	Tumpuan Pasaran Perkhidmatan	20
1.11	Pendekatan Memajukan Organisasi	21

1.12	Tujuan Latihan Industri Dijalankan	23
1.13	Ringkasan Kepada Bidang Tugas Yang Diberikan	24
1.14	Kemahiran Yang Dipelajari	26

## **BAB 2: PENGENALPASTIAN MASALAH**

2.1	Penemuan Di Unit Faedah Dan Kewangan	
2.1.1	Sistem Sedia Ada Bagi Terimaan Dan Pembayaran Kepada Tuntutan	30
2.1.2	Contoh-contoh Kes	32
2.1.3	Pengenalpastian Masalah	33
2.1.4	Rumusan Analisis Dan Perbincangan	35
2.1.5	Cadangan Dan Penyelesaian	36
2.1.6	Implikasi	40
2.2	Penemuan Di Unit Kewangan	
2.2.1	Sistem Sedia Ada Bagi Perbelanjaan	41
2.2.2	Pengenalpastian Masalah	42
2.2.3	Rumusan Analisis Dan Perbincangan	43
2.2.4	Cadangan Dan Penyelesaian	44
2.2.5	Implikasi	46
2.3	Penemuan Di Unit Pentadbiran	
2.3.1	Sistem Sedia Ada Bagi Caruman Bulanan Menggunakan Disket/Pita	49
2.3.2	Ringkasan Carta	50
2.3.3	Pengenalpastian Masalah	50

2.3.2	Rumusan Dan Analisis Perbincangan	51
2.3.3	Cadangan Penyelesaian	52
2.3.6	Implikasi	53
<b>BAB 3 :</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>55</b>
	Rujukan	58
	Lampiran	

### **Senarai Rajah Dan Jadual**

Rajah 1.1	Logo	4
Rajah 1.2	Carta Organisasi	8
Rajah 1.3	Pasukan Unit Kewangan Dan Pentadbiran	9
Rajah 1.4	Pasukan Unit Penguatkuasaan	11
Rajah 1.5	Pasukan Unit Faedah	13
Jadual 1.1	Perkhidmatan Yang Ditawarkan	15
Rajah 2.1	Sistem Terimaan Kepada Tuntutan	30
Rajah 2.2	Sistem Pembayaran Kepada Tuntutan	31
Jadual 2.1	Kes Belum Selesai	37
Rajah 2.3	Sistem Perbelanjaan	41
Jadual 2.2	Kebarangkalian Sebelum Dan Selepas Perbelanjaan	47
Rajah 2.4	Graf Kebarangkalian Perbelanjaan	48
Rajah 2.5	Sistem Caruman Menggunakan Disket/Pita	49
Jadual 3.1	Analisis SWOT	57

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Objektif laporan ini ditulis adalah untuk mempraktikkan apa yang telah dipelajari secara teori dalam bilik kuliah untuk diaplikasikan ke dalam organisasi, mempelajari teknik-teknik sistem sedia ada, mengetahui permasalahan yang berlaku di tempat latihan industri dan memperolehi pengalaman sebelum menghadapi alam kerjaya yang sebenarnya selepas tamat pengajian. Laporan ini juga diharapkan dapat menjadi panduan kepada organisasi yang terlibat, Dengan adanya latihan industri seumpama ini adalah untuk membangunkan serta memantapkan lagi pentadbiran organisasi dalam menyelesaikan masalah-masalah walaupun tidak dapat menyelesaikan sepenuhnya mengikut citarasa pengguna mahupun pelatih.

Laporan ini mengandungi tiga bab penting. Pada bab pertama pelatih menyatakan pengenalan organisasi yang merangkumi sejarah ringkas penubuhan organisasi, aktiviti organisasi dan tumpuan pasaran. Selain itu, pendekatan yang digunakan untuk memajukan dan menaikkan prestasi organisasi serta kemahiran yang dipelajari oleh pelatih telah memberi implikasi yang berguna. Manakala bab kedua pula, pelatih menerangkan tentang sistem sedia ada dan mengenalpasti masalah iaitu pelatih memberi tumpuan kepada Unit Kewangan, Faedah dan Penguatkuasaan PERKESO. Pelatih mendapati masalah yang dapat dikesan ini boleh menjejaskan pentadbiran organisasi. Seterusnya, pelatih mengemukakan cadangan penyelesaian bagi mengatasi masalah-masalah tersebut.

Cadangan penyelesaian yang dikemukakan adalah untuk membantu organisasi supaya memperbaiki kelemahan pentadbirannya. Bab ketiga merangkumi penutup yang menjelaskan lakaran pengharapan kepada pendekatan yang diambil oleh pelatih untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

Justeru, penemuan beberapa masalah yang berlaku dalam organisasi terbabit dan cadangan penyelesaian yang telah diambil serta diharapkan menjadi panduan kepada pihak organisasi bagi meningkatkan lagi pencapaiannya. Akhir kata penerangan terperinci dalam laporan ini diharapkan akan menjadi panduan individu yang terlibat kelak.