

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
KUMPULAN WANG SIMPANAN PEKERJA (KWSP)
NEGERI KELANTAN

Oleh

WAN NORHAFIZAH BT WAN HAMAT
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)

2005

1100039855



LI 102 FPE 1 2005



1100039855
Laporan akhir latihan industri di Kumpulan Wang Simpanan
Pekerja, Kelantan / Wan Norhafizah Wan Hamat.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039855		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LI
102
FPE
1
2005

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
KUMPULAN WANG SIMPANAN PEKERJA (KWSP)
NEGERI KELANTAN**

Oleh

**WAN NORHAFIZAH BT WAN HAMAT
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)**

2005

1100039855

WAN NORHAFIZAH BINTI WAN HAMAT

UK 7950


SARJANA MUDA PENGURUSAN

(POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL)

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya Wan Norhafizah Binti Wan Hamat (UK7950) 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 laporan tersebut.

Tandatangan



Nama : Wan Norhafizah Binti Wan Hamat

Tarikh : 20/11/2005

Disahkan Oleh :


Dr. Asyraf Bin Abdul Rahman

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

PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Bersyukur saya ke hadrat Allah S. W. T kerana dengan limpah kurnianya dapat juga saya menjalani Latihan Industri di Organisasi Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) Negeri Kelantan dengan jayanya setelah melaluinya selama 12 minggu bermula dari 20 Mac 2005 hingga 11 Jun 2005. Di kesempatan ini saya ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada Penyelia KUSTEM saya iaitu Dr. Asyraf Bin Abdul Rahman yang banyak memberi dorongan, nasihat, tunjuk ajar serta bimbingan kepada saya selama ini.

Ucapan terima kasih setinggi-tingginya saya ucapkan kepada Encik Zulkamain Bin Abdul Rahman (Pengurus Negeri), En. Aznul Hisham Bin Mohamad Isa (Timbalan Pengurus Bahagian Pentadbiran dan Kewangan) dan Cik Siti Meriam Binti Salim (Setiausaha Pejabat Pengurus Negeri) kerana banyak memberi bimbingan, tunjuk ajar dan sokongan selama saya menjalani Latihan Industri di pejabat ini.

Jutaan terima kasih juga kepada anggota KWSP yang lain kerana memberi kerjasama yang padu. Tidak lupa juga teristimewa buat keluarga yang tersayang, yang banyak berkorban dan tidak jemu memberi dorongan kepada saya demi memastikan saya dapat menjalani Latihan Industri ini dengan jayanya.

Sekian, Terima Kasih.

ISI KANDUNGAN

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN.....	ii
PENGHARGAAN.....	iii
ISI KANDUNGAN.....	iv
SENARAI JADUAL.....	vii
SENARAI RAJAH.....	viii
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	ix

BAB 1 : LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1	PENGENALAN.....	1
1.1.1	Sejarah Penubuhan KWSP Negeri Kelantan.....	3
1.1.2	Logo.....	4
1.1.3	Kawasan.....	5
1.1.4	Misi.....	6
1.1.5	Visi.....	7
1.1.6	Dasar Yang Diamalkan Oleh KWSP.....	9
1.1.7	Skim Yang Terdapat Di KWSP.....	11
1.2	MAKLUMAT ORGANISASI.....	12
1.2.1	Alamat Cawangan, Nombor Telefon, Faksimili, E-mail dan Laman Web.....	12
1.2.2	Pelan Lokasi KWSP Negeri Kelantan.....	13
1.2.3	Ahli Lembaga Pengarah KWSP Negeri Kelantan.....	14
1.2.4	Kakitangan KWSP Negeri Kelantan.....	14
1.2.5	Jadual Gred Gaji.....	20
1.3	CARTA ORGANISASI.....	20
1.4	AKTIVITI DAN OBJEKTIF ORGANISASI.....	21
1.4.1	Unit Utama.....	21
1.4.2	Unit Sokongan.....	24
1.5	KEMAHIRAN YANG DIPELAJARI.....	42
1.5.1	Kemahiran Komunikasi.....	42
1.5.2	Kemahiran Menggunakan Peralatan.....	43
1.6	KESIMPULAN.....	44

BAB 2 : PENGENALPASTIAN MASALAH

2.1	PENGENALAN.....	46
2.2	MENGESAN SISTEM YANG ADA.....	46
2.2.1	Sistem E-Kiosh.....	47
2.2.2	Sistem Komputer.....	48
2.2.3	Sistem Buku Keluar Masuk.....	48
2.2.4	Sistem Perakam Waktu.....	49
2.2.5	Sistem Pusat Panggilan Telefon KWSP (CMC).....	49
2.3	MENGENALPASTI MASALAH.....	50
2.3.1	Masalah Disiplin.....	51
2.3.2	Masalah Tenaga Kerja.....	52
2.3.3	Masalah Peralatan.....	53
2.3.4	Masalah Lain.....	53
2.4	RUMUSAN ANALISIS DAN PERBINCANGAN (ANALISIS SWOT).....	54
2.4.1	Kekuatan (<i>Strength</i>).....	54
2.4.2	Kelemahan (<i>Weakness</i>).....	59
2.4.3	Peluang (<i>Opportunity</i>).....	62
2.4.4	Ancaman (<i>Threats</i>).....	66
2.5	CADANGAN PENYELESAIAN.....	67
2.5.1	Menganjurkan Ceramah.....	67
2.5.2	Menambahkan Bilangan Anggota.....	67
2.5.3	Menambahkan Peralatan Baru.....	68
2.5.4	Mengadakan Kursus Komputer.....	68
2.6	PELAKSANAAN PERBINCANGAN DAN IMPLIKASI.....	69
2.6.1	Menyelesaikan Masalah Disiplin.....	70
2.6.2	Melancarkan Perjalanan Organisasi.....	70
2.6.3	Memastikan Perkhidmatan Yang Ditawarkan Lebih Lancar.....	71
2.6.4	Memberikan Pengetahuan Kepada Anggota.....	71
2.7	KESIMPULAN.....	72

BAB 3 : KESIMPULAN DAN PENUTUP

3.1	Pengenalan.....	73
3.2	Harapan Penulis.....	73
3.3	Faedah dan Matlamat yang telah dicapai dalam latihan industri.....	74
3.4	Penutup.....	75

RUJUKAN

LAMPIRAN

GAMBAR

SENARAI JADUAL

Jadual 1: Jadual Gred Gaji KWSP Negeri Kelantan

SENARAI RAJAH

Rajah 1: Logo KWSP

Rajah 2: Pelan Lokasi KWSP Negeri Kelantan

Rajah 3: Carta Organisasi KWSP Negeri Kelantan

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sepanjang berada di Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) sebagai pelatih Latihan Industri, penulis dapat mengenalpasti beberapa masalah yang terdapat di organisasi ini khususnya di Seksyen Khidmat Ahli, Seksyen Khidmat Majikan dan Seksyen Pengeluaran. Secara umumnya, terdapat tiga masalah utama yang dihadapi oleh organisasi ini. Masalah yang pertama adalah berkaitan dengan masalah tenaga kerja. Masalah yang kedua adalah masalah disiplin di kalangan pekerja dan masalah peralatan. Selain itu, terdapat beberapa lagi masalah lain yang telah dikenalpasti di unit ini. Berdasarkan kepada masalah tenaga kerja, antara masalah yang telah dikenalpasti adalah seperti masalah kekurangan bilangan anggota. Masalah kekurangan tenaga kerja sebenarnya boleh menyebabkan urusan kerja organisasi tidak lancar dan berlaku masalah beban kerja tertunggak.

Selain itu, Seperti yang kita tahu bahawa disiplin merupakan perkara yang penting dalam sesebuah organisasi. Jika soal disiplin tidak dititik beratkan pasti masalah dalaman akan timbul. Di KWSP juga terdapat pekerja yang menghadapi masalah disiplin yang agak ketara. Sebagai contohnya, ada di kalangan pekerja atau anggota yang tidak menghadiri mesyuarat sedangkan mesyuarat tersebut adalah wajib. Selain daripada itu, ada di antara pekerja yang keluar pejabat untuk tujuan peribadi tetapi bukan untuk tujuan organisasi. Keadaan ini tidak sepatutnya berlaku kerana setiap pekerja harus ada sifat tanggungjawab dalam diri masing-masing.

Ketiga, masalah kekurangan peralatan. Masalah peralatan merupakan salah satu daripada masalah yang terdapat di KWSP Negeri Kelantan. Di KWSP Negeri Kelantan mempunyai banyak peralatan seperti mesin fotostat, komputer, mesin faksimili, telefon dan printer. Namun begitu, peralatan tersebut masih tidak mencukupi misalnya komputer. Ini kerana di zaman sains dan teknologi, penggunaan komputer amat penting.

Selain itu, sepanjang penulis menjalani Latihan Industri di organisasi ini, penulis telah dapat mengenalpasti beberapa sistem, mempelajari beberapa kemahiran dan mendapat latihan dalam beberapa aspek penting. Antaranya seperti mengendalikan perkara yang berkaitan dengan caruman majikan. Penulis juga turut dilatih tentang aspek menyediakan dan membuat minit mesyuarat serta dapat mempelajari kemahiran berinteraksi dan berkomunikasi dengan pelanggan dan orang ramai dengan cara yang lebih baik.

Sistem ini dapat membantu organisasi untuk mencapai pengurusan kerja yang lebih sistematik. Oleh itu, sistem yang digunakan sekarang harus dikekalkan dan diperbaiki dari semasa ke semasa supaya ia menjadi lebih bagus dan sesuai mengikut perubahan masa. Secara ringkasnya, Latihan Industri ini juga telah memberi banyak peluang kepada penulis untuk mempelajari pelbagai aspek pentadbiran dan pengurusan pejabat khususnya di Unit Penguatkuasaan.