

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
WRIGGLESWORTH & CO
KELANTAN

RAJA NORISWATI BINTI RAJA DAUD
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

2718

1100039389

LI 75 FPE 4 2005



1100039389
Laporan akhir latihan industri di Wrigglesworth & Co. Kelantan
Raja Noriswati Raja Daud.



PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039389		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
WRIGGLESWORTH & CO
KELANTAN**

3

Oleh:

RAJA NORISWATI BINTI RAJA DAUD
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

2005

1100039389

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya, Raja Noriswati binti Raja Daud. no. matrik UK8924 mengaku bahawa Laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 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 : Raja Noriswati binti Raja Daud

Tarikh : 21 NOVEMBER 2005

Disahkan Oleh:



Khatijah Omar
Lecturer

Department of Management and Marketing
Faculty of Management and Economics
University College of Science and Technology Malaysia

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur ke hadrat Allah S.W.T, dengan keizinan dan limpah kurniaNya saya, Raja Noriswati bt Raja Daud berjaya menyiapkan laporan Latihan Industri bagi sesi 2005 dengan jayanya dan pada masa yang telah ditetapkan.

Ucapan penghargaan ini saya tujukan khas dan istimewa buat pensyarah saya merangkap penyelia bagi latihan industri, Puan Khatijah binti Omar dari Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia yang mana telah banyak memberi tunjuk ajar yang produktif dalam menyiapkan laporan Latihan Industri bagi sesi 2005. Terima kasih sekali lagi diucapkan di atas kesudian meluangkan masa setiap kali diperlukan.

Saya juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada Encik Abdullah bin Hamzah dan Puan Rozilawati binti Mohamad Mohidin, selaku penyelia saya yang telah banyak memberi tunjuk ajar yang profesional dan kerjasama sepanjang saya menjalani latihan industri di firma guaman tersebut.

Tidak lupa kepada semua warga kerja Wrigglesworth & Co. yang telah banyak memberi maklumat dan komitmen sepanjang saya menjalani praktikal di firma tersebut. Segala jasa dan bantuan yang diberikan, saya dahului dengan ucapan ribuan terima kasih.

SELAYANG PANDANG.....

Segala puji-pujian bagi Allah S.W.T Pencipta Alam Semesta, selawat serta salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W, kaum keluarga dan sahabat baginda.....

Jutaan terima kasih kepada ibu bapa yang tersayang kerana dengan sokongan dan berkat DOA kalian anakanda dapat menyiapkan laporan latihan industri ini dengan jayanya.....

Untuk teman-teman seperjuangan yang banyak memberi komitmen dan sokongan, saya dahului dengan ucapan terima kasih yang tidak terhingga. Jasa kalian akan dikenang buat selama-lamanya.....

Akhir kata, yang baik itu datang dari Allah, dan segala kelemahan dan kekurangan itu adalah dari diri saya sendiri.

Sekian, terima kasih.

SENARAI ISI KANDUNGAN

Mukasurat

Senarai Rajah

Ringkasan Eksekutif

BAB 1 LATARBELAKANG ORGANISASI

1.1	Sejarah Ringkas Organisasi	1
1.1.1	Wrigglesworth & Co	4
1.1.2	Matlamat Organisasi	6
1.1.3	Misi Organisasi	6
1.2	Maklumat Organisasi	7
1.2.1	Perlindungan Insurans Profesional	9
1.2.2	Senarai Panel Peguam	9
1.3	Carta Organisasi	10
1.3.1	Unit/Jabatan	12
1.3.2	Tugas dan Tanggungjawab setiap Unit/Jabatan	13
1.4	Aktiviti Organisasi	21
1.4.1	Pendekatan Untuk Memajukan Organisasi	21
1.4.2	Kekuatan Organisasi	24
1.5	Kemahiran yang ingin dipelajari	27

**BAB 2 MENGESAN SISTEM SEDIA ADA, MENGENALPASTI
MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN**

2.1	Sistem Penerimaan	29
2.1.1	Sistem Sedia Ada	29
2.1.2	Mengenalpasti Masalah	32
2.1.3	Cadangan Penyelesaian Masalah	33
2.2	Sistem Pembayaran	35
2.2.1	Sistem Sedia Ada	35
2.2.2	Mengenalpasti Masalah	37
2.2.3	Cadangan Penyelesaian Masalah	38
2.3	Perkaitan antara sistem penerimaan dan sistem pembayaran.	39
2.4	Sistem Penggunaan Kod pada fail	43
2.4.1	Sistem Sedia Ada	43
2.4.2	Mengenalpasti Masalah	46
2.4.3	Cadangan Penyelesaian Masalah	47

BAB 3 PENUTUP 51

LAMPIRAN

SENARAI RAJAH

Mukasurat

Gambarajah 1.1	Nama Firma Guaman	5
Gambarajah 1.2	Carta Organisasi Firma	10
Gambarajah 1.3	Carta Aliran Tugas Firma	11
Gambarajah 1.4	Pelatih dan Penyelia Latihan Industri	19
Gambarajah 1.5	Faedah daripada kepuasan pelanggan/klien	23
Gambarajah 1.6	Carta Aliran Sistem Penerimaan	31
Gambarajah 1.7	Carta Aliran Sistem Pembayaran	36
Gambarajah 1.8	Perkaitan Sistem penerimaan/Sistem Pembayaran	42
Gambarajah 1.9	Carta Aliran Sistem Kod Pada Fail	45
Gambarajah 2.1	Penyusunan Fail kepada Juru Audit Luar	48
Gambarajah 2.2	Penyusunan Fail mengikut institusi-institusi	49
Gambarajah 2.3	Penggunaan Tangga di dalam Bilik Fail	50

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar di bawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi telah diwajibkan menjalani Latihan Industri selama 3 bulan dan pelatih telah memilih sebuah firma guaman iaitu Wrigglesworth & Co sebagai tempat untuk menjalani Latihan Industri tersebut.

Wrigglesworth & Co merupakan salah sebuah firma guaman yang tertua di Malaysia dan merupakan salah sebuah firma guaman yang terulung di Pantai Timur. Wrigglesworth & Co merupakan sebuah firma guaman yang pada dasarnya ditubuhkan adalah untuk menyediakan perkhidmatan guaman profesional dari pelbagai peringkat yang komprehensif kepada orang ramai bagi membantu mereka mendapatkan hak pembelaan jika berhadapan dengan pelbagai risiko di sekitar mereka. Selain itu, penubuhan firma ini juga adalah bertujuan untuk memahami kehendak pelanggan berdasarkan operasi perniagaan mereka bagi mencapai matlamat perniagaan yang pelbagai. Oleh yang demikian, selama menjalani latihan industri di firma ini pelatih di beri tunjuk ajar untuk menyelesaikan tugas yang telah diamanahkan dengan penuh dedikasi.

Sepanjang menjalani latihan industri ini, pelatih telah diberi pendedahan yang pelbagai bagi melaksanakan segala tugas dengan cekap dan berkesan. Pelatih digalakkan supaya lebih banyak bertanya kerana penyelia agak sibuk dengan tugas harian yang mana tidak dapat memberikan perhatian yang sepenuhnya kepada pelatih dalam menyiapkan tugas yang diberikan. Selain itu, pelatih diberi kepercayaan yang penuh dalam melaksanakan tugas harian. Daripada tugas yang dilakukan, pelatih telah mendapat pelbagai maklumat dan pengalaman yang baru dalam dunia pekerjaan yang sebenar.