

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
BANK ISLAM MALAYSIA BERHAD
RANGKAIAN PERKHIDMATAN
PASIR PUTEH, KELANTAN

NOR RUSINI BINTI HASSAN
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

12686

1100039375

LI 59 FPE 4 2005



1100039375
Laporan akhir latihan industri di Bank Islam Malaysia Berhad,
Rangkaian Perkhidmatan, Pasir Puteh / Nor Rusini Hassan.



PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039375		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

1100039375

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
BANK ISLAM MALAYSIA BERHAD
RANGKAIAN PERKHIDMATAN
PASIR PUTEH
KELANTAN**

OLEH

**NOR RUSINI BINTI HASSAN
SARJANA MUDA PENGURUSAN PEMASARAN
(UK 8285)**

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN
KEPADA**

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


2005

1100039375

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya, **NOR RUSINI BINTI HASSAN** no matrik **UK 8285** 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



NOR RUSINI BINTI HASSAN
07 November 2005

Disahkan Oleh: 
Zuha Rosufila Abu Hassan
Lecturer

Department of Management and Marketing
Faculty of Management and Economics
University College of Science and Technology Malaysia
CIK ZUHA ROSUFILA BINTI ABU HASSAN

Penyelia KUSTEM

b/p Pengurusan Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur kita ke hadrat ilahi kerana dengan limpah kurnia-Nya pelatih dapat menyiapkan sepenuhnya laporan akhir latihan industri pelatih di Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) Rangkaian Perkhidmatan Pasir Puteh, Kelantan.

Terlebih dahulu pelatih ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak BIMB kerana memberi pelatih peluang untuk menjalani latihan industri di organisasi berkenaan. Seterusnya pelatih juga mengucapkan jutaan terima kasih kepada Penyelia Industri pelatih iaitu En. Ahmad Rusdhan bin Md Salleh yang berbesar hati menerima kehadiran pelatih untuk membuat latihan praktikal di BIMB Rangkaian Perkhidmatan Pasir Puteh, Kelantan.

Terima kasih juga pelatih ucapkan kepada kakitangan BIMB yang tidak jemu membimbing dan memberi tunjuk ajar kepada pelatih terutama En. Azauha Bin Harun dan Pn. Madiah Mohd Nor. Di samping itu, pelatih juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada Pn. Kamariah Ibrahim selaku Penolong Pengurus di BIMB dan juga Pn. Zarina Mohamad Nawi yang sanggup berkongsi ilmu dengan pelatih sepanjang pelatih menjalani latihan industri.

Terima kasih yang tidak terhingga juga ditujukan buat Penyelia KUSTEM iaitu Cik Zuha Rosufila Abu Hasan yang banyak memberi tunjuk ajar dan membantu pelatih dalam menyiapkan laporan industri ini. Beliau juga tidak putus-putus membantu pelatih dalam membuat persediaan dalam menjalankan latihan industri ini di organisasi yang di tempatkan. Tidak lupa juga kepada Penyelaras Jabatan Pemasaran iaitu En. Ahmad Rusdi Abdullah dan urusetia Pemasaran iaitu Pn. Laila Mamat yang banyak membantu dalam mencari tempat untuk pelatih menjalankan latihan industri pada kali ini.

Selain itu, yang paling pelatih hargai adalah kedua ibu bapa pelatih iaitu En. Hassan bin Mat Zin dan Pn. Siah Binti Mat Ali yang banyak menyokong pelatih untuk menjalani latihan industri ini. Ucapan terima kasih juga diucapkan buat semua kawan-kawan yang telah banyak membantu dan memberi dorongan serta galakan semasa menjalankan latihan industri ini.

Akhir sekali, ucapan ribuan terima kasih ini dtujukan kepada semua yang terlibat dalam menjalankan latihan industri ini iaitu pihak KUSTEM dan pihak organisasi BIMB, semoga jasa baik anda semua akan mendapat ganjaran yang setimpal dari Allah S.W.T dan usaha pelatih ini diberkati Allah hendaknya.

Wassalam

PRAKATA

Latihan industri ini adalah kursus wajib untuk memenuhi keperluan Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM). Ia merangkumi 6 jam kredit dan ditawarkan kepada pelajar tahun tiga semester lima. Kursus ini dilaksanakan selama 12 minggu bermula dari 20 Mac 2005 hingga 12 Jun 2005 semasa cuti semester. Pelajar diwajibkan menjalani latihan industri di mana-mana organisasi samada yang telah ditetapkan oleh fakulti atau dipilih sendiri oleh pelajar.

Latihan industri mempunyai beberapa objektif utama iaitu pertama, agar pelajar mendapat pengalaman kerja yang sebenar dan mempunyai kemahiran yang professional pekerjaan dalam bentuk latihan yang berkaitan dengan program pengajian yang sedang diikuti.

Kedua, supaya pelajar dapat mengaplikasikan bidang pengajian yang mereka pelajari di bilik kuliah ke dalam dunia pekerjaan yang sebenar. Ini dapat menilai sejauh mana kemahiran pelajar menguasai teori yang dipelajarinya untuk di aplikasikan dengan kerja yang mereka lakukan.

Ketiga, menjalankan dan mengekalkan hubungan dengan alam professional dalam bidang masing-masing iaitu dapat menunjukkan kebolehan mereka dalam pekerjaan dan seterusnya dapat menyerap mereka masuk ke alam pekerjaan apabila bergraduat nanti.

Kesimpulannya, latihan industri ini dapat memberi gambaran yang jelas kepada setiap pelajar tentang suasana kerja di organisasi dalam bidang-bidang kerjaya yang akan diceburi oleh mereka suatu masa nanti.

Semasa menjalani latihan industri, terdapat seorang penyelia dalam organisasi tersebut yang bertanggungjawab di dalam latihan industri dan dibantu oleh beberapa kakitangan lain. Begitu juga di KUSTEM pelajar dibantu oleh seorang pensyarah sebagai penyelia mereka untuk membantu mereka menyiapkan laporan industri dan seterusnya memberi markah kepada mereka.

Pelajar menjalani latihan industri di sebuah organisasi perbankan Islam iaitu di Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) Rangkaian Perkhidmatan Pasir Puteh, Kelantan.

Oleh itu, dengan adanya latihan industri ini dapat menerapkan pelajar ke arah dunia kerja yang sebenar yang akan membuka minat mereka untuk bekerja dalam bidang yang diceburi dan seterusnya menjadi insan yang Cemerlang, Gemilang dan Terbilang.

ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
Penghargaan	ii
Prakata	iv
Senarai Gambarajah	vii
Ringkasan Eksekutif	ix
BAB SATU	
1.0 Latar Belakang BIMB	1
1.1 Pengenalan BIMB Kuala Lumpur	1
1.1.1 Struktur Korporat Kumpulan	4
1.1.2 Carta ahli lembaga pengarah	5
1.1.3 Misi dan Matlamat	7
1.2 BIMB Rp Pasir Puteh, Kelantan	8
1.2.1 Misi RP Pasir Puteh	9
1.2.2 Produk dan Perkhidmatan	11
1.2.3 Aktiviti yang dijalankan	17
1.3 Maklumat Organisasi	22
1.4 Carta Organisasi BIMB Pasir Puteh	23
1.5 Analisis Swot	33
1.5.1 Kekuatan	33
1.5.2 Kelemahan	33

1.5.3 Peluang	35
1.5.4 Ancaman	36
1.6 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	38
BAB DUA	
2.0 Pengenalpastian Sistem, Masalah, Penyelesaian dan Implikasi	40
2.1 Sistem Penjelasan Imej Cek Kebangsaan(SPICK)	40
2.1.1 Masalah Dalam Sistem SPICK	45
2.1.2 Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	48
2.2 Sistem Kemasukan Cek Pelanggan	52
2.2.1 Masalah Sistem Kemasukan Cek Pelanggan	56
2.2.2 Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	59
2.3 Sistem Pembukaan Akaun Pelanggan	63
2.3.1 Masalah Sistem Pembukaan Akaun Pelanggan	67
2.3.2 Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi	71
BAB TIGA	
3.0 Penutup	76
RUJUKAN	
LAMPIRAN	

SENARAI GAMBARAJAH

1.1 Logo BIMB	1
1.2 Carta Ahli Lembaga Pengarah BIMB Kuala Lumpur	5
1.3 Carta Organisasi BIMB Pasir Puteh, Kelantan	23
2.1 Sistem Penjelasan Imej Cek Kebangsaan (SPICK)	44
2.2 Sistem Kemasukan Cek Pelanggan	55
2.3 Sistem Pembukaan Pelanggan	66
2.4 Ringkasan Pengenalpastian Masalah	75

RINGKASAN EKSEKUTIF

Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) merupakan sebuah organisasi yang menjalankan aktiviti perbankan secara Islam. Ia berkonsepkan pembayaran zakat bagi pihak pelanggan yang layak membayar zakat tanpa perlu dilakukan sendiri oleh pelanggan berkenaan. Ia ditubuhkan pada 1 Ogos 1983 yang beribu pejabat di Jalan Sultan Ismail Kuala Lumpur. BIMB mempunyai 89 cawangan di seluruh negara termasuk di Rangkaian Perkhidmatan Pasir Puteh ,Kelantan bagi memenuhi keperluan masyarakat.

BIMB yang membawa motto syarikat iaitu 'Bank Untuk Semua' dan nilai terasnya iaitu 'Progresif, Profesional dan Mesra' akan terus menawarkan pelbagai perkhidmatan kepada pelanggan dan menyediakan beberapa jenis produk perbankan seperti akaun semasa dan pelbagai jenis akaun simpanan seperti Mudharabah, Wadiah, wadi dan sebagainya di samping keistimewaan-keistimewaan lain seperti kemudahan penggunaan Kad Smart, Mesin Fast Cheque, Cash Deposit Machine dan Automatic Teller Machine.

Sepanjang menjalani latihan industri, pelatih telah mengenalpasti tiga jenis sistem iaitu Sistem Penjelasan Imej Cek Kebangsaan (SPICK), Sistem Kemasukan Cek Pelanggan dan Sistem Pembukaan Akaun Pelanggan. Daripada sistem itu pelatih telah menemui beberapa masalah dan telah memberikan cadangan dalam mengatasi masalah berkenaan. Misalnya dalam sistem pertama masalah yang wujud seperti kesilapan dalam menambah amaun cek, kesilapan dalam mengkodkan cek menggunakan Mesin Encoder dan kelambatan penyemakan oleh Pegawai Operasi. Antara cadangan penyelesaian ialah kenalpasti jenis cek sebelum menjumlahkan, kepekaan dalam menentukan nilai semasa proses pengkodkan dan menyediakan insentif.

Masalah bagi sistem kedua pula seperti kelewatan pemungutan cek, Sistem Mosaic-kesilapan dalam mengkodkan cek dan kurang maklumat penggunaan Mesin Fast Cheque. Antara cadangan penyelesaian ialah menghantar pekerja menjalani kursus Sistem Mosaic, pengurusan kerja yang strategik dan menyediakan maklumat penggunaan perkhidmatan di papan kenyataan. Manakala bagi masalah ketiga pula ketidakupayaan pelanggan mengisi borang sendiri, kelambatan proses pembukaan akaun dan tidak ada proses pembukaan akaun secara on-line. Ini dapat diatasi dengan menyediakan kaunter mesra pelanggan, pembukaan akaun di kaunter juruwang sahaja dan pembukaan akaun secara on-line.

Oleh itu, pelatih mengharapkan masalah ini dapat diatasi dengan segera dalam usaha mencapai sebuah organisasi perbankan yang maju dan mampu bersaing di peringkat antarabangsa dengan menawarkan perkhidmatan yang terbaik dan mesra pelanggan.