

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA  
CAWANGAN NEGERI TERENGGANU

OLEH

FARA KURSIAN BINTI MANAS  
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)

2006





**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA CAWANGAN  
NEGERI TERENGGANU**

**OLEH**

**FARA KURSI AH BINTI MANAS  
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  
2006**

*Teristimewa buat ayahanda dan bonda tersayang  
Jutaan terima kasih diucapkan kepada ayahanda  
Dan bonda tersayang di atas dorongan serta sokongan baik  
dari segi moral dan kewangan*

*Khas buat Pn. Ruzaini Binti Sulaiman  
Terima kasih diucapkan di atas segala  
Dorongan dan tunjuk ajar yang telah diberikan  
Sepanjang menyiapkan laporan ini*

*Tidak lupa juga buat semua anggota Jabatan Kastam  
Terutama penyelia latihan Pn. Hj. Wan Rubiah Binti Wan Mohd  
Dan juga pegawai-pegawai di bahagian Kastam & Cukai Dalam  
Yang banyak memberi tunjuk ajar serta  
kerjasama yang baik sepanjang saya berada di sini*

*Khas buat teman-teman seperjuangan  
Terima kasih banyak-banyak di atas pertolongan  
dan kerjasama yang diberikan*

## Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya Fara Kursiah Binti Manas 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

- FARA KURSIAH BINTI MANAS -

Nama: FARA KURSIAH MANAS

Tarikh: 17 OKTOBER 2006

Disahkan oleh:



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

RUZAIMI SULAIMAN @ ABD. RAHMAN  
Pensyarah  
Jabatan Ekologi Sosial  
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysi..  
(KUSTEM)  
Mengabang Telipot  
21030 Kuala Terengganu

## **PENGHARGAAN**

Assalamualaikum w.b.t

Alhamdulillah, terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syukur ke hadrat Illahi kerana dengan limpah kurniaNya telah mengizinkan saya menyiapkan tugas latihan praktikal dan industri ini dengan jayanya dalam tempoh yang telah ditetapkan. Latihan praktikal ini juga berhubungkait dengan program Sarjana Muda Pengurusan (Polisi dan Sekitaran Sosial) bagi melengkapkan syarat untuk bergraduasi.

Kejayaan ini tidak akan tercapai tanpa bantuan dari orang perseorangan serta pihak-pihak tertentu. Di sini saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyelia saya, Puan Ruzaini Binti Sulaiman kerana sudi meluangkan masa mengikuti perkembangan, menolong sekiranya saya menghadapi masalah dan membuat penilaian sepanjang tempoh menyiapkan Laporan Akhir Latihan Industri ini. Tidak dilupakan juga kepada Puan Hajah Wan Rubiah Binti Wan Mohamad selaku Penyelia Jabatan yang telah bersusah payah membantu saya dan memberi nasihat yang membina agar lebih gigih dalam menjalani latihan industri di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Terengganu ini.

Ucapan terima kasih juga diucapkan kepada kakitangan Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Terengganu terutamanya di Bahagian Kastam dan Cukai Dalam yang memberi peluang saya mempelajari perkara-perkara baru selama menjalani latihan di jabatan ini dan teristimewa buat kedua ibu bapa saya yang telah banyak memberi bantuan dan galakan kepada saya. Semoga Allah membalas jasa anda semua.

# ISI KANDUNGAN

Muka Surat

MUKA SURAT TAJUK.....	i
SURAT PENGESAHAN.....	ii
PENGHARGAAN.....	iii
ISI KANDUNGAN.....	iv
SENARAI GRAF/GAMBARAJAH.....	vi
ABSTRAK.....	ix

## BADAN LAPORAN

<b>1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Sejarah Jabatan	3
	1.3 Aktiviti jabatan	11
	1.4 Kemahiran yang dipelajari	28
<b>2</b>	<b>PENGENALPASTIAN PENEMUAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN</b>	
	2.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	
	2.1.1 Sistem Pengurusan Nampak	31
	2.1.2 Sistem E-Hasil	32
	2.1.3 Sistem E-Arahan Pengarah	33
	2.1.4 Sistem E-Panggilan Mesyuarat	33
	2.1.5 Sistem Borang E-Cuti	34
	2.1.6 Sistem Pemantauan Pemeriksaan Akhir	34
	2.2 Mengenal Pasti Masalah	
	2.2.1 Masalah kelemahan logistik dan kekurangan peralatan working tools (on-line)	35
	2.2.2 Struktur organisasi jabatan tidak jelas	35
	2.2.3 Tiada kaunter pertanyaan	36
	2.2.4 Tiada strategi dalam menjalankan tugas	36
	2.3 Cadangan Penyelesaian	37
<b>3</b>	<b>ANALISIS SWOT</b>	
	3.1 Peluang-peluang Jabatan	42
	3.2 Kekuatan dan Kelemahan Jabatan	
	3.2.1 Kekuatan	43
	3.2.2 Kelemahan	44
	3.3 Peluang-Peluang Jabatan	47
	3.4 Ancaman-ancaman Jabatan	49

<b>4</b>	<b>KESIMPULAN</b>	<b>51</b>
<b>5</b>	<b>BIBLIOGRAFI</b>	
<b>6</b>	<b>LAMPIRAN</b>	





Pandangan Hadapan Wisma Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Terengganu



Bahagian Kastam dan Cukai Dalam



Para pegawai menjalankan tugas pembayaran cukai oleh pelanggan



Para pegawai menjalankan pemeriksaan barangan dalam sekatan jalan raya



**Pelabuhan di KSB, Kemaman**



**Ucapan Ketua Bahagian Kastam dan Cukai Dalam**



## **ABSTRAK**

Jabatan Kastam Diraja Malaysia merupakan sebuah agensi kerajaan yang bertanggungjawab untuk memungut cukai dan merupakan jabatan yang penting dalam pentadbiran negara. Namun, terdapat juga masalah yang timbul ekoran daripada kelemahan pelaksanaan sistem yang sedia ada serta tatacara pengurusan yang kurang cekap dan sebagainya.

Sepanjang menjalani latihan praktikal di Jabatan Kastam Diraja Malaysia Terengganu ini, terdapat beberapa pendekatan yang digunakan misalnya mengadakan sesi ceramah dan seminar khas yang merangkumi aspek-aspek perkastaman seperti hal-hal yang berkaitan dengan bahagian dalam jabatan iaitu kastam dan cukai dalaman, pencegahan, perkhidmatan teknik dan pengurusan.

Pendekatan lain yang digunakan adalah seperti mengadakan lawatan atau operasi ke premis seperti kilang, resort, restoran dan sebagainya yang berada di bawah kawalan jabatan di sekitar negeri Terengganu. Dengan adanya lawatan atau operasi seperti ini, ia dapat memberi pendedahan dengan lebih dekat lagi mengenai aktiviti sebenar jabatan.

Sebagai rumusannya, dapatlah disimpulkan bahawa latihan praktikal yang dijalankan telah memberi banyak pendedahan awal tentang asas dalam pekerjaan. Ia juga menjadikan pelatih lebih bersikap positif terhadap cabaran-cabaran yang akan ditemui kerana telah diberi teori dan praktikal tentang bidang yang berkaitan.