

LAMPIRAN A

SURAT

PEKELILING

QIP



بڠک بوميپترا مالیسیا برحد
BANK BUMIPUTRA MALAYSIA BERHAD
(DITUBUHKAN DI MALAYSIA • IBU PEJABAT • KUALA LUMPUR)

3hb Mac 1987

Surat Pekeliling Kumpulan Urusan Korporat No. 87/13 (Per: 293)

Semua Ketua-Ketua Jabatan/Ketua-Ketua Eksekutif
Anak-Anak Syarikat/Pengurus-Pengurus Kawasan/
Pengurus-Pengurus Cawangan

Tuan/Puan

Per: Program Peningkatan Mutu (Quality Improvement Programme)
di Bank Bumiputra Malaysia Berhad

Lanjutan kepada Surat Pekeliling Kumpulan Urusan Korporat No. 86/27 (Per: 248) bertarikh 11hb Ogos, 1986 berkenaan dengan Program Kawalan Mutu, sukcita dimaklumkan bahawa pihak Pengurusan telahpun bersetuju untuk menamakan program ini sebagai 'Quality Improvement Programme' (QIP). Program ini akan dilaksanakan di seluruh Bank termasuk Anak-Anak Syarikat.

Falsafah Utama program ini ialah untuk mengujudkan suasana kerja yang baik dan harmoni yang akan dicapai melalui amalan prinsip dan nilai hidup, antaranya ialah:-

1. Falsafah umum bahawa manusia lah yang menjadi punca terutama bagi pencapaian kemajuan dalam sesuatu organisasi.
2. Menitikberatkan kerja-kerja kumpulan iaitu "Teamwork Effort".
3. Corak pimpinan dan proses membuat keputusan, iaitu keputusan dibuat melalui penglibatan oleh semua pihak yang terlibat.

OBJEKTIF QIP

Tujuan program QIP adalah seperti berikut:-

1. Untuk memajukan serta memperkembangkan Bank ini sebagai sebuah Bank yang terulung di negara ini.
2. Untuk mengujudkan kakitangan yang lebih cekap, setia dan senantiasa gigih berusaha untuk kepentingan organisasi.
3. Untuk mempertingkatkan produktiviti serta mutu perkhidmatan yang tinggi dengan mengujudkan suasana kerja yang lebih baik berdasarkan kepada beberapa prinsip seperti sikap bekerjasama di segenap peringkat; amalan etika kerja yang sihat dan sikap yang amanah terhadap tanggungjawab di Bank.

TANGGUNGJAWAB

Dengan ini adalah menjadi tanggungjawab semua Ketua-Ketua Jabatan, Ketua-Ketua Eksekutif, Pengurus-Pengurus Kawasan/Cawangan sebagai Fasilitator untuk memastikan bahawa terdapat sekurang-kurangnya sebuah kumpulan QIP di setiap Unit/Seksyen di tempat kerja tuan/puan. Kumpulan ini hendaklah didaftarkan dengan Sekretariat QIP selewat-lewatnya pada 31hb Mac 1987. Untuk tujuan pendaftaran, sila penuhkan borang pendaftaran dan kembalikan kepada pihak Sekretariat. (Sila rujuk Lampiran I).

Fasilitator QIP juga diminta supaya menghantar lapuran perkembangan kumpulan QIP setiap bulan pada minggu pertama awal bulan kepada pihak Sekretariat QIP. Lapuran ini akan dikemukakan oleh Sekretariat QIP kepada Jawatankuasa Pemandu Induk untuk perhatian dan tindakan selanjutnya.

LATIHAN

Untuk tujuan memudahkan perlaksanaan program QIP ini, pihak Sekretariat QIP akan mengadakan beberapa siri Seminar bagi semua Fasilitator serta kursus untuk semua ketua kumpulan QIP. Latihan ini akan dijalankan di seluruh negara mulai bulan April 1987 sehingga penghujung tahun 1987.

STRUKTUR DAN ORGANISASI

Sebuah Jawatankuasa Pemandu Induk QIP telahpun ditubuhkan (Sila rujuk Lampiran II). Penubuhan Jawatankuasa ini membuktikan bahawa pihak Bank benar-benar memandang berat terhadap perlaksanaan QIP di Bank.

Untuk mengemaskinikan perjalanan dan penyelarasan Program QIP, maka Sekretariat QIP telahpun disusun semula untuk mempastikan bahawa ia dapat berfungsi dengan lebih berkesan lagi (Sila rujuk Lampiran III). Selain daripada itu, kriteria perlantikan Fasilitator dan Ketua Kumpulan juga telah dikemaskini selaras dengan objektif program ini (Sila rujuk Lampiran IV dan V).

TEMA PROJEK KUMPULAN QIP

Bagi tahun 1987/88 ini tema projek setiap kumpulan QIP ditumpukan kepada 2 tema utama iaitu:-

1. Memperbaiki serta mempertingkatkan mutu perkhidmatan di tempat kerja masing-masing.
2. Berjimat serta mengurangkan kos.

LAPURAN

Lapuran kemajuan setiap kumpulan mestilah dihantar kepada Sekretariat QIP dimana pihak Sekretariat QIP akan memajukan cadangan-cadangan kumpulan yang telahpun disiapkan kepada pihak Jawatankuasa Pemandu Induk QIP untuk dipertimbangkan supaya resolusi kumpulan QIP dapat diseragamkan ke seluruh Bank. Semua borang yang akan digunakan di dalam kegiatan kumpulan QIP ini dilampirkan bersama-sama surat pekeliling ini. (Sila rujuk senarai borang-borang di Lampiran VI).

Adalah dimaklumkan bahawa alamat baru Sekretariat QIP sehingga bulan April 1987 ialah:-

Sekretariat QIP
Seksyen Latihan
Jabatan Tenaga Manusia
Tingkat 1, Wisma TAS
Jalan Melaka
50100 KUALA LUMPUR

Mulai awal bulan Mei 1987 alamat baru Sekretariat QIP ialah di Pusat Latihan Kakitangan, BBMB, Bangi, Selangor.

Seandainya tuan/puan mempunyai sebarang pertanyaan mengenai perkara ini, sila hubungi pegawai-pegawai berikut:-

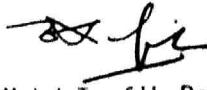
- (a) Encik Mohd Sobree Ali
Setiausaha I
Sekretariat QIP
- (b) Encik Nor Hashim Ahmad
Setiausaha II
Sekretariat QIP

Nombor telefon: 2324055 samb. 125 atau
talian terus 2301109

Surat Pekeliling ini adalah berkuatkuasa mulai daripada tarikh surat pekeliling ini dikeluarkan.

Sekian, terima kasih.

Yang benar
b/p BANK BUMIPUTRA MALAYSIA BERHAD
IBU PEJABAT


(Mohd Taufik Dato' Abdullah)
Pangarah Eksekutif

BORANG PENDAFTARAN KUMPULAN QIP
(Untuk dipenuhi oleh Ketua Kumpulan QIP)

Adalah dengan ini kami dari Seksyen/Unit* _____ di Jabatan/Cawangan/Anak Syarikat* _____ ingin mendaftarkan Kumpulan QIP kami dengan pihak Sekretariat QIP. Butir-butir pendaftaran adalah seperti berikut:-

1. Nama Kumpulan : _____

2. Tarikh ditubuhkan : _____

3. Nama Fasilitator : _____

4. Nama Ketua Kumpulan : _____

5. Nama Setiausaha Kumpulan : _____

6. Nama Ahli-Ahli : _____

7. Moto Kumpulan : _____

8. Tata Kelakuan : _____

* Potong mana-mana yang tidak berkenaan

Untuk Kegunaan Sekretariat QIP Sahaja

Sekretariat QIP
Seksyen Latihan
Jabatan Tenaga Manusia
Tingkat 1, Wisma TAS
Kuala Lumpur

Tuan/Puan,

Permohonan tuan/puan untuk pendaftaran telah diterima dan nombor rujukan kumpulan anda ialah _____. Sila pastikan bahawa kumpulan anda mengadakan mesyuarat seminggu sekali dan menghantar laporan kepada Fasilitator.

Terima kasih di atas penglibatan kumpulan anda bagi memajukan Bank.

Tarikh: _____

JAWATANKUASA PEMANDU INDUK QIP

223

DEFINASI JAWATANKUASA PEMANDU

Jawatankuasa Pemandu ialah Jawatankuasa yang merangka dasar Quality Improvement Programme (QIP) dan memberi pertimbangan serta keputusan kepada cadangan-cadangan penyelesaian yang dikemukakan oleh setiap kumpulan QIP.

PERANAN JAWATANKUASA PEMANDU

1. Merancang dan mengawasi strategi perlaksanaan program QIP.
2. Memastikan bahawa semua pihak di dalam Bank melibatkan diri dan memberikan sokongan sepenuhnya di dalam perlaksanaan Quality Improvement Programme.
3. Merencanakan sistem penghargaan dan pengiktirafan kepada kumpulan-kumpulan QIP yang berjaya.
4. Memastikan bahawa Sekretariat QIP menghantar lapuran kemajuan QIP pada setiap bulan.
5. Mengadakan mesyuarat (sekiranya diperlukan) untuk membincangkan isu-isu yang berkaitan dan menilai prestasi kumpulan-kumpulan QIP untuk dibentangkan kepada pihak Pengurusan Bank.

AHLI JAWATANKUASA PEMANDU

Penasihat	- Pengarah Eksekutif
Pengerusi	- Ketua Pengurus Besar Kumpulan Perancangan dan Anak-Anak Syarikat Kewangan
Ahli-Ahli	- Pengurus Besar Bahagian Urusan Bank Korporat Pengurus Besar Bahagian Urusan Bank Antarabangsa Pengurus Besar Bahagian Pentadbiran Cawangan Pengurus Jabatan Tenaga Manusia
Setiausaha I	- Ketua Seksyen Latihan Jabatan Tenaga Manusia
Setiausaha II	- Ketua Unit Kemajuan Organisasi Seksyen Latihan ATAU Encik Mohd Sobree Ali Setiausaha Sekretariat QIP

SEKRETARIAT
QUALITY IMPROVEMENT PROGRAMME
SEKSYEN LATIHAN
JABATAN TENAGA MANUSIA

3HB MAC 1987

JAWATANKUASA SEKRETARIATPERANAN SEKRETARIAT

1. Menggubal dan mengulangkaji panduan-panduan polisi Quality Improvement Programme (QIP) untuk kelulusan Jawatankuasa Pemandu.
2. Menyediakan latihan QIP untuk fasilitator dan ketua kumpulan.
3. Mentadbir dan mengawasi semua kegiatan QIP di dalam Bank/Anak Syarikat.
4. Mengumpul dan menganalisa lapuran-lapuran daripada fasilitator/ketua kumpulan QIP.
5. Melapurkan kegiatan-kegiatan QIP kepada Jawatankuasa Pemandu.
6. Mengadakan konvensyen tahunan untuk kumpulan-kumpulan QIP di dalam Bank Bumiputra Malaysia Berhad.

AHLI JAWATANKUASA SEKRETARIAT

Pengerusi	- Encik Mohd Hilmi Haji Ismail Pengurus Jabatan Tenaga Manusia
Pengerusi Bersama	- Tuan Haji Abdul Aziz Md. Noor Pengurus Jabatan Perniagaan Kecil
Ahli-Ahli	- Encik Aziz Ibrahim Pengurus Jabatan Perhubungan Awam Encik Alias Masod Ketua Seksyen Latihan Jabatan Tenaga Manusia Encik Mohd Saaid Sailan Ketua Unit Kemajuan Organisasi Seksyen Latihan Jabatan Tenaga Manusia Encik Zulkefli Osman Pengetua Pusat Latihan Kakitangan

ATAU

Puan Normadiah Mohamad Kunju
Pensyarah
Pusat Latihan Kakitangan

Tuan Haji Hamzah Mohd Ali
Pegawai
Unit Pengumpulan Pinjaman
Pejabat Kredit Korporat

- 2 -

Setiausaha I

- Encik Mohd Sobree Ali
Sekretariat QIP
Seksyen Latihan
Jabatan Tenaga Manusia

Setiausaha II

- Encik Nor Hashim Haji Ahmad
Sekretariat QIP
Seksyen Latihan
Jabatan Tenaga Manusia

SEKRETARIAT
QUALITY IMPROVEMENT PROGRAMME
SEKSYEN LATIHAN
JABATAN TENAGA MANUSIA

3HB MAC 1987

KRITERIA DAN PERANAN FASILITATOR QIP

Fasilitator adalah merupakan penggerak ataupun penyelaras yang utama di dalam program QIP. Fasilitator terdiri daripada Ketua-Ketua Jabatan, Ketua-Ketua Eksekutif Anak-Anak Syarikat, Pengurus-Pengurus Kawasan dan Pengurus-Pengurus Cawangan.

Peranan Fasilitator

1. Menghubungi semua peringkat pengurusan dan mendapat sokongan bantuan mereka.
2. Melatih Ketua-Ketua Kumpulan dan membantu melatih Ahli-Ahli kumpulan QIP apabila diperlukan.
3. Mengekalkan suasana yang terbuka dan menyokong (Open and Supportive).
4. Memastikan bahawa kumpulan QIP akan menumpukan aktiviti-aktiviti mereka terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan kerja mereka sahaja.
5. Berperanan sebagai orang tengah di dalam penyelesaian masalah tanpa bertindak sebagai ketua.
6. Sebagai pakar rujuk kepada kumpulan QIP dan mempastikan bahawa kumpulan mengadakan mesyuarat secara "regular".
7. Pendengar dan penghubung yang aktif.
8. Mengesan kemajuan kumpulan QIP dan memberi bimbingan serta teguran kepada kumpulan yang tidak aktif.
9. Menilai hasil program serta kos dan melapurkan kepada pihak Sekretariat QIP.

SEKRETARIAT
QUALITY IMPROVEMENT PROGRAMME
SEKSYEN LATIHAN
JABATAN TENAGA MANUSIA

3HB MAC 1987

KRITERIA DAN PERANAN KETUA KUMPULAN QIP

Ketua Kumpulan QIP yang pertama akan dipilih oleh Pengurus Cawangan/Ketua Jabatan dan seterusnya boleh dipilih oleh Ahli-Ahli Kumpulan secara undian atau pusingan.

Kriteria bagi ketua kumpulan QIP adalah seperti berikut:-

- (i) seorang penyelia yang mempunyai beberapa orang kakitangan di bawah penyeliaannya.
- (ii) mempastikan bahawa kumpulan dapat berjalan lancar serta mengadakan mesyuarat secara "regular".
- (iii) sanggup berusaha dengan gigih bagi menjayakan kegiatan kumpulan QIP.

Peranan Ketua QIP

1. Bertanggungjawab terhadap kelancaran aktiviti-aktiviti dalam operasi kumpulan QIP.
2. Melatih Ahli-Ahli mengenai teknik menyelesaikan masalah dengan bantuan Fasilitator sekiranya perlu.
3. Memupuk semangat kerjasama dan harmoni dalam kumpulan.
4. Membantu kumpulan menyimpan rekod dan membuat persediaan bagi persembahan pengurusan (sekiranya diperlukan).
5. Mengelolakan mesyuarat dengan teratur dan menghantar laporan mingguan secara "regular" kepada Fasilitator, iaitu Ketua Jabatan/Pengurus Cawangan masing-masing.
6. Membahagi-bahagikan "assignment" secara 'adil' kepada ahli-ahli kumpulan QIP.
7. Menentukan ketetapan masa untuk mesyuarat.
8. Menunjukkan minat dan memberi sokongan kepada kumpulan.
9. Memberi tauladan kepada ahli-ahli kumpulan QIP.
10. Menggalakkan lain-lain pekerja menjadi ahli kumpulan QIP.
11. Membantu kumpulan QIP menilai operasi.
12. Membantu ahli-ahli menyelesaikan masalah-masalah.
13. Menguatkan disiplin bekerja secara berkumpulan.

SEKRETARIAT
QUALITY IMPROVEMENT PROGRAMME
SEKSYEN LATIHAN
JABATAN TENAGA MANUSIA

3HB MAC 1987

SENARAI BORANG-BORANG YANG DISERAGAMKAN
UNTUK KEGIATAN KUMPULAN QIP

1. BORANG A - BORANG MINIT MESYUARAT MINGGUAN
(Borang ini hendaklah digunakan untuk semua catitan minit mesyuarat mingguan kumpulan. Bersama-sama borang ini dikepulkan juga KOD bagi peringkat-peringkat penyelesaian Projek Kumpulan).
2. BORANG B - BORANG LAPURAN MINGGUAN KETUA KUMPULAN KEPADA FASILITATOR
(Borang ini diisikan oleh Ketua Kumpulan mengenai tahap perkembangan projek Kumpulan kepada Fasilitator).
3. BORANG C - BORANG LAPURAN BULANAN FASILITATOR UNTUK AHLI JAWATANKUASA PEMANDU INDUK MELALUI SEKRETARIAT QIP
(Borang ini diisikan oleh Fasilitator sebagai lapuran perkembangan kegiatan kumpulan kepada Jawatankuasa Pemandu Induk QIP).
4. BORANG D - BORANG LAPURAN FASILITATOR UNTUK JAWATANKUASA PEMANDU INDUK MELALUI SEKRETARIAT QIP BAGI PROJEK KUMPULAN YANG SUDAH PUN DISIAPKAN
(Setiap projek yang telah disiapkan hendaklah dicatatkan di dalam borang ini oleh Fasilitator untuk tindakan Jawatankuasa Pemandu Induk melalui Sekretariat QIP).
5. BORANG E - BORANG CADANGAN DARIPADA FASILITATOR KEPADA JAWATANKUASA PEMANDU INDUK MELALUI SEKRETARIAT QIP UNTUK MENYERAGAMKAN PROJEK YANG TELAH PUN SIAP
(Borang ini hendaklah diisikan oleh Fasilitator untuk projek-projek yang dicadangkan untuk diseragamkan kepada Jawatankuasa Pemandu Induk melalui Sekretariat QIP).

DISEDIAKAN OLEH:
SEKRETARIAT QIP
SEKSyen LATIHAN
JABATAN TENAGA MANUSIA

3HB MAC 1987

NAMA KUMPULAN : _____

KETUA : _____

JABATAN/CAWANGAN: _____

TARIKH : _____

ULASAN MES YUARAT YANG LALU

BILANGAN : _____ BULAN : _____

TAHUN : _____

HADIR : _____

TIDAK
HADIR : _____

TAJUK PROJEK _____

PERINGKAT: _____ (KOD)

AGENDA YANG TELAH DIBINCANGKAN

KEPUTUSAN YANG DIBUAT

AGENDA UNTUK MES YUARAT AKAN DATANG

KOD

PERINGKAT 1: SENARAI ISU PENTING

- A1 Persetujuan di atas masalah umum
A2 Mengenalpasti masalah

PERINGKAT 2: MEMILIH MASALAH UTAMA

- B1 Memberi kriteria pemilihan masalah
B2 Menentukan masalah untuk diatasi
B3 Mengujudkan kenyataan masalah yang objektif
B4 Menyatakan matlamat penyelesaian

PERINGKAT 3: MENGENALPASTI PUNCA/SEBAB

- C1 Mencari sebab-sebab
C2 Memilih sebab-sebab utama
C3 Mengenalpasti sumber-sumber Data untuk dikumpulkan
C4 Pembahagian tugas mengumpul Data

PERINGKAT 4: ANALISA DATA

- D1 Memilih format lapuran data yang sesuai
D2 Mempamirkan Data untuk perbincangan
D3 Analisa formal bagi Data
D4 Penafsiran Data yang dipersetujui

PERINGKAT 5: MEMBUAT CADANGAN PENYELESAIAN

- E1 Mengenalpasti cadangan penyelesaian
E2 Mengujudkan kriteria pemilihan
E3 Mengenalpasti penyelesaian yang mungkin dilaksanakan

PERINGKAT 6: MEMILIH CARA PENYELESAIAN

- F1 Menganalisa dan memilih cara penyelesaian
F2 Membuat anggaran masa, sumber dan tenaga yang perlu
F3 Menentukan samada perlu atau tidak diadakan persembahan pengurusan

PERINGKAT 7: MEMBENTUK RANCANGAN TINDAKAN

- G1 Persetujuan di atas langkah-langkah tindakan
- G2 Menetapkan Jangkamasa terakhir untuk setiap langkah-langkah tindakan
- G3 Persetujuan di atas tugas dan tanggungjawab
- G4 Merangka rancangan dan alat penilaian hasil tindakan

PERINGKAT 8: MENGESAHKAN HASIL

- H1 Uji-cuba (Trial-Run)
- H2 Kumpul dan Analisa Data
- H3 Mengesah dan Menilaikan Hasil
- H4 Persediaan persembahan pengurusan

PERINGKAT 9: STANDARDISASI

- J1 Cadangan Standardisasi
- J2 Kelulusan pihak pengurusan untuk Standardisasi
- J3 Penyediaan Dokumentasi dan Prosedur yang "standard"
- J4 Susulan terhadap Standardidasi

PERINGKAT 10: MEMULAKAN PROJEK BARU

- K1 Menentukan projek baru
- K2 Sebab-sebab pemilihan projek baru

BORANG B: LAPURAN MINGGUAN KETUA KUMPULAN KEPADA FASILITATOR

232

MAKLUMBALAS KUMPULAN : _____

TAJUK PROJEK : _____

STATUS PROJEK : _____

TARIKH DIMULAKAN : _____

KOMEN POSITIF :

CATITAN UNTUK PERHATIAN/TINDAKAN FASILITATOR :

TARIKH : _____

KEPADA : Jawatankuasa Pemandu Induk QIP

DARIPADA : _____
Fasilitator

PERKARA : LAPURAN BULANAN/KUMPULAN QIP

Disertakan disini ringkasan kegiatan kumpulan QIP untuk

Kumpulan

Jabatan/Cawangan

1. Kemajuan Kumpulan

2. Ulasan Projek Kumpulan

3. Keberkesanan Kumpulan

4. Projek-projek yang belum siap

5. Penyempurnaan yang besar

BORANG D: LAPURAN FASILITATOR UNTUK JAWATANKUASA PEMANDU INDUK
MELALUI SEKRETARIAT QIP BAGI PROJEK KUMPULAN
YANG SUDAH PUN TAMAT

23

PROJEK YANG TELAH PUN DISIAPKAN

NAMA KUMPULAN : _____ JABATAN/CAWANGAN: _____

AHLI-AHLI : _____ KETUA: _____

TAJUK PROJEK : _____

TARIKH BERMULA : _____ TARIKH TAMAT: _____ TARikh:
DIADAKAN PERSEMBAHAN
PENGURUSAN

JUMLAH MESYUARAT YANG DIGUNAKAN : _____ KALI
UNTUK MENyiAPKAN PROJEK

JUMLAH JAM YANG DIGUNAKAN: _____ JAM

HASIL KEMAJUAN YANG DICAPAI

DAPAT DIUKUR (BERKAITAN KERJA) :

KEMAJUAN SIKAP/PERKHIDMATAN : _____

PERBELANJAAN DAN PENJIMATAN

JUMLAH ANGGARAN PENJIMATAN \$ _____

JUMLAH PERBELANJAAN \$ _____

PENJIMATAN \$ _____

KOMEN (UNTUK PERHATIAN/TINDAKAN AJK PEMANDU INDUK)

CADANGAN STANDARDISASI

NAMA KUMPULAN : _____ JABATAN/CAWANGAN: _____

FASILITATOR : _____ KETUA: _____

AHLI-AHLI : _____

TAJUK PROJEK : _____

HASIL PENCAPAIAN : SASARAN(TARGET) _____ SEBENAR(ACTUAL) _____

PUNCA-PUNCA UTAMA MASALAH	CADANGAN PENYELESAIAN

CADANGAN UNTUK STANDARDISASI (SILA SERTAKAN LAMPIRAN JIKA PERLU; UNTUK
MEMUDAHKAN AJK PEMANDU MEMBUAT KEPUTUSAN)



بَنكِ بُميٰپُترا مالِيٰسِيا بُرْهَد
BANK BUMIPUTRA MALAYSIA BERHAD

(DITUBUHKAN DI MALAYSIA - IBU PEJABAT - KUALA LUMPUR)

JLN MELAKA • P.O. BOX 10407 • 80013 KUALA LUMPUR • MALAYSIA • TEL. 2981011 • CABLE: "BANKPUTRA" • TELEX: PUTRA MA. 30448 • CODE: "PETERSON INTERNATIONAL 4TH EDITION"

August 11 1986

CORPORATE GROUP CIRCULAR NO: 86/27 (PER: 248)

Heads Of Departments
Regional/Branch Managers
Bank Bumiputra Malaysia Berhad

Dear Sir/Madam,

RE: QC IMPROVEMENT PROGRAMMES IN BANK BUMIPUTRA

In line with Corporate Objective of achieving excellence at all levels of the organisation, the Bank is implementing company wide quality improvement programme as part of corporate strategy under "Dayaputra" Scheme.

Aim Of QC Improvement Programme

This programme will encourage participative management as a tool in problem solving and decision making whereby every member of the staff is given the opportunity to contribute to the improvement and development of the Bank. It is designed to develop the staff as creative and responsible individuals who would continue to strive to improve quality and productivity to ensure that the Bank emerge as a strong and sound financial institution in this region.

Responsibility

It is therefore, the responsibility of all the Senior Officers including Branch/Regional Managers and Heads Of Departments as facilitators to ensure that your staff form these QC groups to meet regularly to discuss and solve job related problems in their work place. The facilitators should act as internal advisers/counsellors to the QC groups in the branch/department. He is required to review minutes of their meeting to provide quick solutions to their problems.

The facilitator is required to report to the QC Secretariat formation of QC group and submit end of month minutes of QC group meetings as well as reports on projects completed in the form prescribed.

QC Leader

The QC group leader should ensure that members attend meeting regularly and minutes of proposed decision/solution are submitted to the facilitator weekly. He should consult the facilitator for direction and advice.

QC Secretariat

The QC Secretariat will provide policy guidelines and monitor the implementation of QC improvement programmes throughout the Bank.

The Bank has decided that all QC groups will focus their attention on two main themes i.e. cost reduction/savings and service improvements in the respective work place.

Reports of progress achieved and projects completed will be submitted to the management who will decide if the proposals from the various QC groups could be incorporated into the total system.

We are pleased to enclosed herewith a copy of the QC Manual for your reference in implementing this scheme in your work place. For enquiries of assistance please call :-

Encik Sabar Haji Abdul Rahman
OR
Encik Mohd. Sobree Ali
Training Section
Human Resource Department
13th. Floor, Menara Bumiputra
Bank Bumiputra Malaysia Berhad
Tel : 2914772 or 2981011/2988011
Ext. 460

This circular is to be implemented with immediate effect.

Yours faithfully
for BANK BUMIPUTRA MALAYSIA BERHAD
CORPORATE GROUP

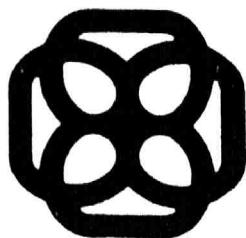


HAJI HASSAN HAJI ABDUL RAZAK
General Manager
Administration Services Office

Encl:

SHA/AAMN/SAR/mj

LAMPIRAN B
BUKU PANDUAN
QCC DI BBMB



QCC PROGRAMME IN BANK BUMIPUTRA MALAYSIA BERHAD

PREPARED BY
HUMAN RESOURCE DEPARTMENT

TABLE OF CONTENTS

<u>ITEM</u>	<u>PARTICULARS</u>	<u>PAGE</u>
1.	WHAT IS QCC ?	1
2.	WHY QCC IN BBMB ?	1
3.	QCC PROGRAMME	1
4.	AIM OF THE PROGRAMME	1
5.	BENEFITS TO THE MEMBERS	2
6.	BENEFITS TO THE ORGANISATION	2
7.	SECRET TO SUCCESSFUL QCC PROGRAMME	2
8.	HOW TO START QCC PROGRAMME	3
9.	PROBLEMS DISCUSSED	3
10.	OPERATION OF QCC	4
11.	QCC ORGANISATION OF BBMB	5
12.	FUNCTION AND RESPONSIBILITIES OF QCC SECRETARIAT	6
13.	FUNCTION AND RESPONSIBILITIES OF QCC FACILITATORS	6
14.	FUNCTION AND RESPONSIBILITIES OF GROUP LEADERS	7
15.	FUNCTION AND RESPONSIBILITIES OF MEMBERS	7
16.	FORMS AND REPORTING	8
17.	QCC TECHNIQUES	APPENDIX I
18.	FORM QCC/KK/0001	APPENDIX II
19.	FORM QCC/F/0002	APPENDIX III
20.	FORM QCC/CP/0003	APPENDIX IV
21.	EXTRACT FROM CONSULTANT'S REPORT	APPENDIX V
22.	LIST OF REFERENCE BOOK	APPENDIX VI

INTRODUCTION OF COMPANY WIDE QUALITY IMPROVEMENT PROGRAMME IN BBMB

1. WHAT IS QCC?

- 1.1 A small group of workers from the same working area who meet regularly to discuss their job related problems, investigate the cause, recommend solutions and take corrective actions after approval has been given by the Head of Department or Branch Manager
- 1.2 A way of capturing the creative and innovative power that lies within the workforce.

2. WHY QCC IN BBMB

- 2.1 Create quality consciousness among all employees
- 2.2 A worker can make a good idea better.
- 2.3 Develop professional excellence among all employees.

3. QCC PROGRAMME

- 3.1 **Phase I**
Actual operation and promotion of QCC Programme Company wide
- 3.2 **Phase II**
Integration of the Programme into the style of management of the Bank.

4. AIM OF THE PROGRAMME

- 4.1 Contribute to the improvement and development of the organisation
- 4.2 Respect humanity and build a worthwhile to live and happy bright workplace
- 4.3 Display human capabilities fully and eventually draw out infinite possibilities
- 4.4 Motivate people to improve quality, increase productivity, save cost and solve problems.

5. **BENEFIT TO MEMBERS (STAFF)**

- 5.1 Self development
- 5.2 Mutual development
- 5.3 Improvement in communication and attitude
- 5.4 Safety improvement
- 5.5 Problem solving opportunities
- 5.6 Improve participation
- 5.7 Responsibility and accountability

6. **BENEFIT TO ORGANISATION**

- 6.1 Improve quality
- 6.2 Improve productivity
- 6.3 Waste reduction
- 6.4 Cost reduction
- 6.5 Increase profit
- 6.6 Team building
- 6.7 People become involved and interested in their work
- 6.8 Reduce absenteeism and grievances
- 6.9 Participative management
- 6.10 Promote self sufficiency at base.

7. **SECRET TO SUCCESSFUL QCC PROGRAMME**

- 7.1 Establish a suitable atmosphere
- 7.2 Commitment of all involved
- 7.3 Select the right people and right area
- 7.4 Select objectives
- 7.5 Expose people to the programme
- 7.6 Inform and communicate
- 7.7 Keep the programme voluntary

- 7.8 Training is crucial
- 7.9 Start slowly, grow slowly but consistent
- 7.10 Be open and positive
- 7.11 Maintain progress and changes

8. HOW TO START QCC PROGRAMME

8.1 Phase I

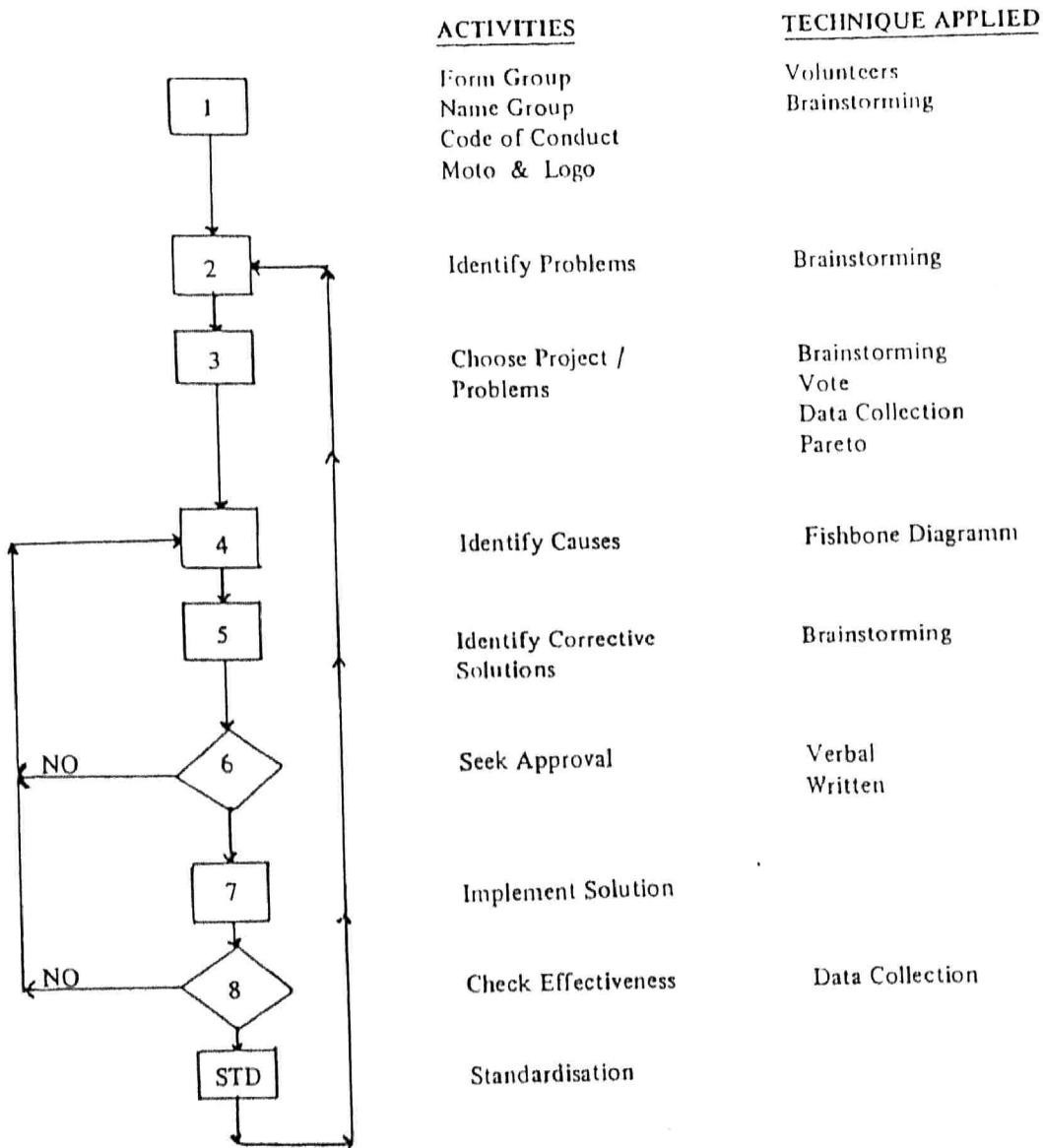
- 8.11 – Identify members (by Head/Branch Managers)
- 8.12 – Elect group leader (by members)
- 8.13 – Elect Secretary (by members)
- 8.14 – Name the group
- 8.15 – Design the logo and motto
- 8.16 – Draft the group code of conduct (by members)
- 8.17 – Register the group with the QCC Secretariat
(Head of Department/Branch Managers)
- 8.18 – Particulars required for registration
 - i. date circle formed
 - ii. name of group (circle)
 - iii. name of leaders
 - iv. name of secretary
 - v. name of members
 - vi. code of conduct.

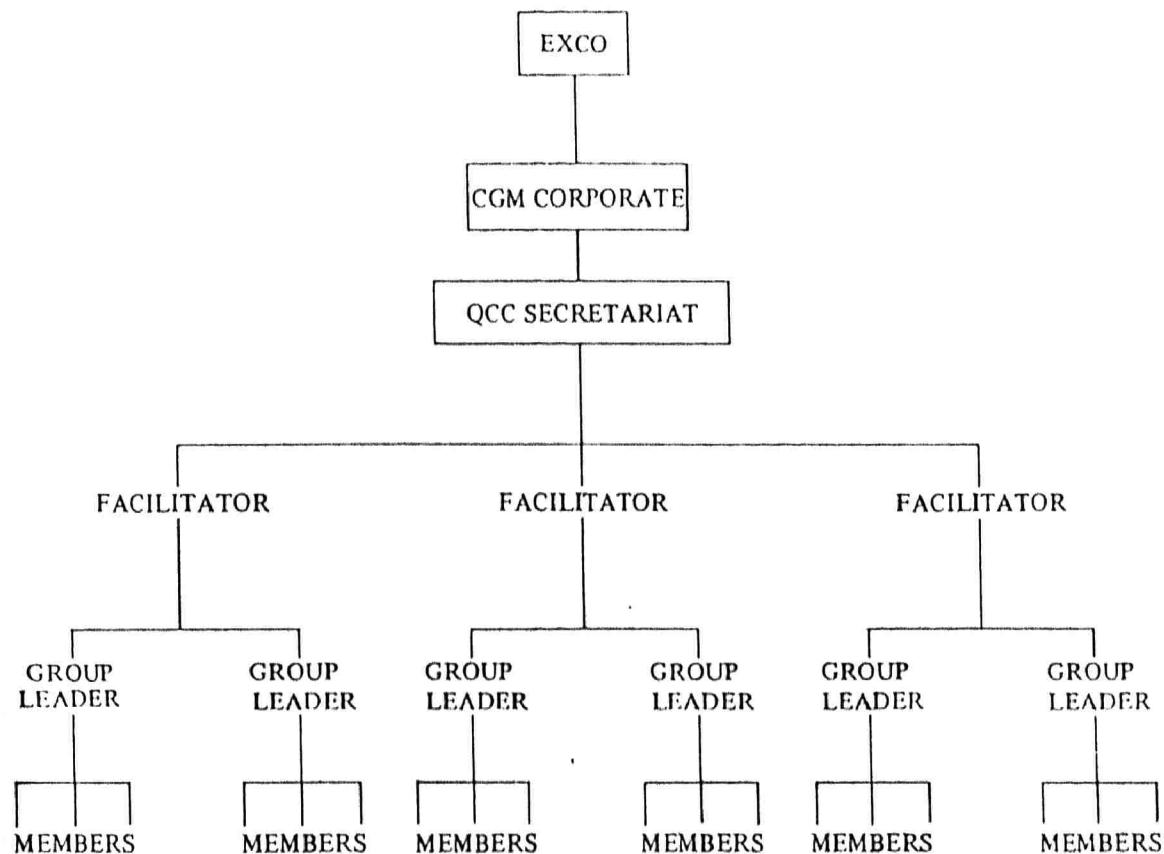
8.2 Phase II

Use QCC technique in staff meeting

9. PROBLEMS DISCUSSED

- 9.1 Job related problem
- 9.2 Secretariat will set the policy and priority and for a start concentrate on
'COST SAVING & SERVICE IMPROVEMENT'

10. OPERATION OF QCC

II. QCC ORGANISATION OF BBMB

**12. FUNCTION AND RESPONSIBILITIES OF QCC
SECRETARIAT**

A Committee at Head office responsible for the implementation of the QCC Programme

- 12.1 Formulate QCC policy guideline
- 12.2 Provide QCC Training
- 12.3 Administer and supervise all QCC activities
- 12.4 Report QCC activities to CCM Corporate
- 12.5 Monitor reports from facilitators
- 12.6 Organise convention
- 12.7 Liaise with system secretariat on award.

13. FUNCTION AND RESPONSIBILITIES OF QCC FACILITATORS

Comprises Heads of Departments and Branch Managers

- 13.1 Liaise with QCC Secretariat to seek their support/assistance
- 13.2 Train group leaders and assist the group whenever required
- 13.3 Maintain an open and supportive role
- 13.4 Ensure that the group concentrate their activities to job related problems
- 13.5 Act as advisor in problem solving
- 13.6 Follow up on group meeting
- 13.7 Be an active listener
- 13.8 Check on the progress of the group
- 13.9 Evaluate the result
- 13.10 Submit monthly report on the stipulated format to the QC Secretariat before the end of 1st week of each month.

14. FUNCTION AND RESPONSIBILITIES OF GROUP LEADERS

Selected by Head of Department and Branch Managers based on the following criteria

- i. have a number of staff under his direct supervision
 - ii. generally accepted by the staff
 - iii. innovative
 - iv. willing to learn
- 14.1 ensure smooth running of group activities
 - 14.2 train members on QCC technique with the help of the facilitators or from secretariat
 - 14.3 promote cooperation and harmony among the members
 - 14.4 keep groups going
 - 14.5 fix the meeting
 - 14.6 conduct systematic meeting
 - 14.7 assign responsibilities to each member
 - 14.8 submit minutes of meeting to facilitators
 - 14.9 show good example and provide support to the group
 - 14.10 get new members
 - 14.11 assist group in evaluating the operation
 - 14.12 assist members in solving problems
 - 14.13 enforce discipline and work as a team

15. FUNCTIONS AND RESPONSIBILITIES OF MEMBERS

All staff are eligible to be members and membership is voluntary. However total commitment and involvement is expected from each member.

- 15.1 attend group meeting
- 15.2 concentrate all effort to solve job related problems
- 15.3 learn all problem solving techniques

- 15.4 obey group "code of conduct"
- 15.5 criticise idea and not the contributor
- 15.6 execute all duties assigned with full commitment
- 15.7 promote the programme
- 15.8 help in getting new members

16. FORMS AND REPORTING

- 16.1 QCC/KK/0001 - minute of meeting to be submitted by group leaders to the facilitator. The last minute of the month must be enclosed to form QCC/F/0002
- 16.2 QCC/F/0002 - monthly report to be submitted by facilitators to QCC Secretariat within the first week of the following month
- 16.3 QCC/CP/0003 - upon completion of each project Group with the assistance of the facilitator has to submit the said report to the Secretariat

*

Prepared by,
SPECIAL PROJECT UNIT,
TRAINING DEPARTMENT.

QCC TECHNIQUES

1. Brainstorming

Using a group of people to stimulate the production of ideas

- | | |
|-------|--|
| Steps | <ul style="list-style-type: none">- identify what topic will be brainstormed- topic must be clear and precise- each member, in rotation is asked for ideas until exhausted- one idea one turn- do not criticise or belittle idea- when all ideas have been exhausted, ideas must be critically examine and narrowed down.- use voting to choose the 'vital few' from 'trivial many'- if possible ideas should be written on board so that each member can see |
|-------|--|

2. Data Collection

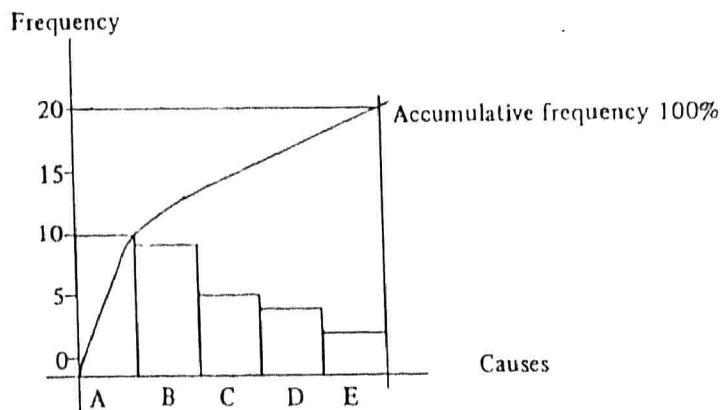
- | | |
|-----------|---|
| Purpose | <ul style="list-style-type: none">- problem analysis- problem prevention |
| Technique | <ul style="list-style-type: none">- sampling |

Steps to be followed in sampling

- learn the fact
- learn how large the lot size is
- prepare sampling tables
- collect the samples
- prepare check sheet
- present data in graphical form

3. PARETO Analysis

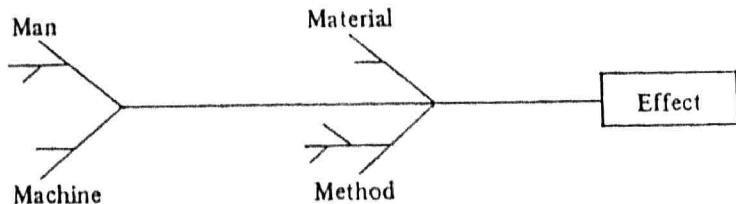
- | | |
|---------|--|
| Purpose | <ul style="list-style-type: none">- A decision analysis tool |
| Step | <ul style="list-style-type: none">- identify the axis- x axis - for causes- y axis - for frequency of each cause- from check sheet, identify the main cause and put the cause with the highest score to the left- give a title for the graph- plot the cummulative graph on the right hand side |



— Tackle the cause with the highest frequency first

4. Cause-Effect Analysis or Fishbone Diagram

- Help members solve problem
- Possible cause of the problem are written in the area to the left



Step

- State the problem
- major grouping of possible cause that will be identified are determined. The four usual grouping are normally known as 4 M's – Man, Method, Machine and Materials
- all members get involved by participating in a brainstorming session
- ideas collected during brainstorming are critically examined to identify those that are best
- the most probably causes will be ranked in order of importance
- the most likely causes are tested to verify their correctness and recommend solution

	Causes	Solution	Action

GROUP LEADER'S WEEKLY REPORT
TO FACILITATORS

CIRCLE NAME	DEPARTMENT	LEADER'S NAME	DATE
-------------	------------	---------------	------

REVIEW OF THE LAST MEETING:

NUMBER	YEAR
--------	------

ATTENDEESABSENTEESCIRCLE THEME :

STAGE (USE PROGRESS SYMBOL) : _____

TOPIC DISCUSSED

RESOLUTION MADE

NO.	SUBJECT	ACTION

AGENDA FOR THE NEXT MEETING

FACILITATOR'S REPORT FOR MANAGEMENT

NO.	(1) CIRCLE NAME	(2) DEPARTMENT/BRANCH	(3) PROJECT	(4) STAGE (CODE)	REMARK : FOLLOW UP ACTION	(5)

FACILITATOR'S SIGNATURE:

FACILITATOR'S NAME

CODE FOR THE 4TH COLUMN, FORM QCC/F/0002Code Stage 1

- A1 Identify Members
- A2 Forming a group
- A3 Identify problems
- A4 Choose main problem
- A5 Determine project

Stage 2

- B1 Milestone chart
- B2 Investigate Current Situation
- B3 Collect Data
- B4 Analyse Data
- B5 Determine Objective

Stage 3

- C1 Identify causes
- C2 Choose main causes
- C3 Identify solution
- C4 Seek approval from Head of Department/Branch
- C5 Trail Run

Stage 4

- D1 Collect data
- D2 Analyse data
- D3 Verify result
- D4 Preparation of Report
- D5 Preparation for management presentation

Stage 5

- E1 Management presentation
- E2 Proposal for standardisation
- E3 Determine the standard
- E4 Arrangement approval
- E5 Start new project

COMPLETED PROJECT

1. Name of Branch/Department : _____
2. Name of Circle : _____
3. Name of Facilitator : _____
4. Name of Leader : _____
5. Name of Members :

6. Project Title : _____
7. No. of meeting for the project : _____
8. Total no. of hours spent for the project : _____
9. Cause/Source of problem :

10. Solution :

11. Results : Amount Saved : _____
Service Improvement : _____

QCC AS A TOOL FOR SELF-DEVELOPMENT

Are you interested in developing yourself? Do you want to make your contributions to the organisation and to yourself meaningful? Do you want to achieve personal job satisfaction? If your answer is "Yes" to all three questions, then QCC will most surely benefit you. How so? Let me give you a 10-point analysis to think about:

1. QCC is a people-building philosophy. It provides you with the opportunity for self-growth through proven techniques, which can be translated into useable skills. In doing so, you get the support of your supervisors and managers. Together you work as partners in a cohesive team.
2. QCC gives you continuous training for your career development. It shows you how to communicate better (upwards and sideways), how to make analyse work and problems related to your work, how to make decisions based on statistical data, how to manage your time, how to prioritise and set goals, how to enhance cooperation among your colleagues, etc. And this is made possible by attending QCC meetings once a week.
3. QCC teaches you how to plan your work and work your plan. It shows you how to set targets and goals. It orientates you to adopt a preventive (rather than a corrective) approach to problems.
4. QCC stimulates you to be creative in your thinking. Such creativity is encouraged through the process of 'Brainstorming', which is widely used in QCC meetings. At the same time, it encourages you to respect the views of others so that others will in turn respect yours. QCC meetings in closed rooms give you the opportunity for frank and open discussions.
5. QCC promotes a "Win-Win" situation, rather than a win-lose situation, when everybody in the team strives to win together, then nobody will have the withdrawal syndrome.
6. QCC enables you to enjoy the companionship of your colleagues at work. A feeling of togetherness (Esprit De Corps) develops over a period of time.
7. QCC builds greater self-confidence and peps up your spirit, especially when you are given periodic opportunities to voice your ideas during management presentations. The freedom of expression and decision making that the QCC process allows assured you of this QCC allows you to speak up your mind in a group process (Silence is no longer golden). It helped mould your latent leadership qualities over a period of time.

8. QCC teaches you how to be punctual. This is evidenced during QCC meetings which have to start on time and end on time. It fosters self-discipline and discards the familiar Malaysian "Rubber-Time" practices.

9. QCC gives you a better understanding of your job requirements. You tend to become more aware of what your job entails. This will help you in your career development.

10. QCC promotes your quality of work-life (QWL). It instills in you all-round quality-awareness. You will not go to work feeling down and lethargic. You will always have something to look forward to.

Despite all the above benefits, there are some negative-minded people who persist in saying that QCC is only a tool used by management to make them work harder. They even go out of their way to shun and mock those who volunteer to become active QCC members. Come on, give yourself a chance. Why don't you change your attitude to help build a better you, a better team, and a better organisation. QCC may not profess to solve all our problems at work, but it is without doubt one sure way to make your life at work more meaningful and satisfying, so why not jump on the bandwagon.

LIST OF REFERENCE BOOK

1. QUALITY CIRCLES IN SERVICE INDUSTRIES
by Sud Ingle and Nima Ingle — PRENTICE HALL
2. QUALITY CIRCLES MASTER GUIDE
by Sud Ingle — PRENTICE HALL
3. THE QUALITY CIRCLE GUIDE TO PARTICIPATION MANAGEMENT
by Donald L Dewar — PRENTICE HALL

LAMPIRAN C

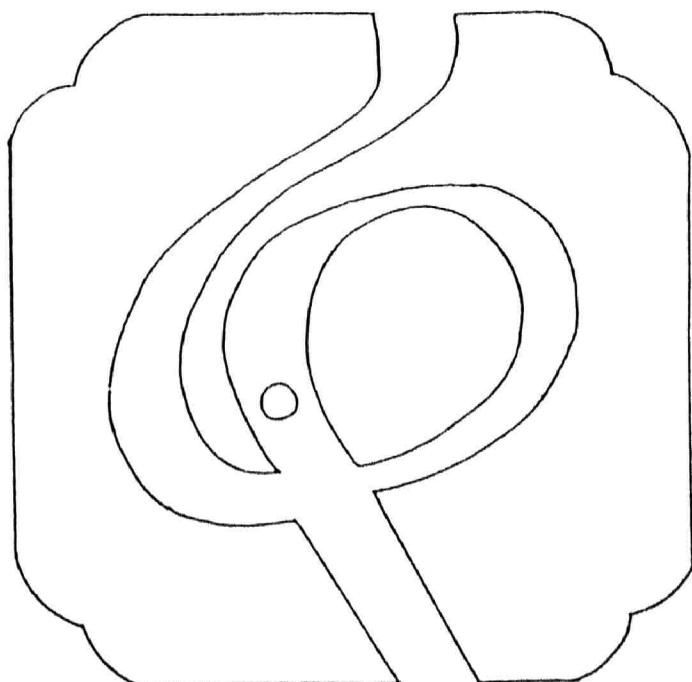
LAPORAN

KONVENTSYEN

KEBANGSAAN

QIP 1988

LAPURAN RINGKAS



**KONVENTENSYEN
TAHUNAN
Q.I.P.**

PERINGKAT KEBANGSAAN

19 HB. MAC 1988



BANK BUMIPUTRA MALAYSIA BERHAD

(DITUBUHKAN DI MALAYSIA • IBU PEJABAT • KUALA LUMPUR)

K A N D U N G A N

A. LAPURAN RINGKAS KONVENTSYEN TAHUNAN QIP

Lampiran I

Alurcara Konvensyen

Lampiran II

Senarai Jemputan

Lampiran III

Senarai Jemputan Yang Hadir

Lampiran IV

Kawasan-Kawasan Saringan Dan Jumlah Kumpulan
Yang Mengambil Bahagian Di Dalam Saringan Kawasan

Lampiran V

Senarai Kumpulan-Kumpulan Yang Bertanding

Lampiran VI

Panel Penilai

Lampiran VII

Kriteria Penilaian

Lampiran VIII

Ringkasan Projek-Projek Kumpulan QIP

I. PENGENALAN

Konvensyen Kebangsaan QIP, buat kali pertamanya di Bank Bumiputra Malaysia Berhad telah diadakan pada hari Sabtu, 19hb Mac 1988 di Pusatputra, Kajang, Selangor Darul Ehsan.

Konvensyen ini telahpun dirasmikan oleh Yang Berbahagia Tan Sri Dato' Haji Basir Ismail, Pengurus Eksekutif BBMB dan ditutup dengan rasminya oleh Yang Berusaha Encik Mohd Taufik Dato' Abdullah, Pengarah Eksekutif BBMB merangkap Penasihat Jawatankuasa Pemandu Induk QIP. Aturcara Konvensyen QIP dilampirkan bersama (sila rujuk Lampiran I).

Seramai 34 orang Ketua-Ketua Jabatan, 6 orang Ketua Eksekutif Anak-Anak Syarikat, 8 orang Pengurus Kawasan, 3 orang Pengurus Cawangan yang mewakili 11 buah kumpulan, 17 orang Pengurus Cawangan yang dijemput dan 17 orang Ketua-Ketua Kumpulan QIP yang dijemput telah hadir di Konvensyen ini.

Senarai nama tetamu-tetamu yang dijemput dilampirkan bersama (sila rujuk Lampiran II). Senarai nama tetamu-tetamu yang hadir dilampirkan bersama (sila rujuk Lampiran III).

II. KONVENSYEN QIP - PERINGKAT KAWASAN

Sebelum diadakan Konvensyen Kebangsaan ini pihak Sekretariat QIP dengan kerjasama pihak Pejabat Pengurus Kawasan telah mengadakan sebanyak 10 saringan Peringkat Kawasan dan satu saringan Peringkat Ibu Pejabat. Terdapat sebanyak 59 buah kumpulan yang bertanding di dalam saringan ini. Kawasan-kawasan saringan dan jumlah kumpulan yang mengambil bahagian di dalam saringan kawasan dilampirkan (sila rujuk Lampiran IV).

III. KONVENSYEN QIP - PERINGKAT KEBANGSAAN

Terdapat 11 buah kumpulan yang mengambil bahagian di dalam Konvensyen Kebangsaan ini. Senarai nama kumpulan-kumpulan

dan nama Jabatan/Cawangan serta tajuk projek mereka dilampirkan bersama. (Sila rujuk Lampiran V). Terdapat 6 buah kumpulan yang membincangkan projek mengenai "Mengurangkan Kos" dan 5 buah kumpulan yang membincangkan mengenai "Meningkatkan Mutu Perkhidmatan". Kedua-dua tema ini menjadi tema utama Program QIP sepanjang tahun kewangan 1987/88. Ringkasan 11 projek kumpulan dilampirkan bersama (sila rujuk Lampiran VI).

IV. PENILAIAN

Seramai 5 orang Panel Penilai telah dilantik oleh pihak Bank untuk menghakimkan persembahan kumpulan-kumpulan QIP di dalam Konvensyen ini. 2 orang Pembantu Panel Penilai ditugaskan untuk mengira markah dan menjaga masa. Senarai nama Panel Penilai dilampirkan bersama (sila rujuk Lampiran VII).

Terdapat 9 kriteria utama yang telah digunakan untuk menilai kumpulan-kumpulan QIP pada hari Konvensyen ini (sila rujuk Lampiran VIII). Selain daripada 9 kriteria tadi, Panel Penilai juga menitikberatkan juga aspek-aspek berikut :-

- (i) "Originality" idea-idea yang dicadangkan
- (ii) "Practicality"
- (iii) "Impact/Big Benefits" kepada Bank/Kumpulan

V. ULASAN/KOMEN KETUA PANEL PENILAI MERANGKAP PENGERUSI JAWATANKUASA PEMANDU INDUK QIP

Ketua Panel Penilai di dalam ulasan dan komen beliau berpendapat bahawa perjalanan persembahan kumpulan-kumpulan pada hari Konvensyen adalah memuaskan dan beliau berharap agar di tahun-tahun hadapan Kumpulan QIP akan membuat persediaan yang lebih awal dan lebih rapi lagi. Pada keseluruhannya Konvensyen ini telah berjalan dengan lancarnya dan memaparkan penyertaan kakitangan Bank di dalam mempertingkatkan produktiviti, meninggikan prestasi kerja dan mutu perkhidmatan di samping berusaha untuk meninggikan imej Bank di mata masyarakat:

I. KEPUTUSAN KONVENSYEN

Keputusan pertandingan persembahan kumpulan QIP semasa Konvensyen Kebangsaan ini adalah seperti berikut :-

- JOHAN - "Kumpulan Anak Watan BBMB", Cawangan Jasin, Melaka
- NAIB JOHAN - "Kumpulan Cahaya Biru", Jabatan Keselamatan Dan Anak Syarikat Semerak, Ibu Pejabat
- PEMENANG KETIGA - "Kumpulan Progress Searcher", Cawangan Taman Maluri, Wilayah Persekutuan

Hadiah yang digondol oleh 3 kumpulan QIP yang terbaik adalah seperti berikut :-

- JOHAN
 - Wang Tunai berjumlah M\$2,500-00
 - Piala Pusingan
 - Piala Kecil
 - Sijil Penghargaan Untuk Setiap Ahli Kumpulan
- NAIB JOHAN
 - Wang Tunai berjumlah M\$1,500-00
 - Piala Kecil
 - Sijil Penghargaan Untuk Setiap Ahli Kumpulan
- PEMENANG KETIGA
 - Wang Tunai berjumlah M\$1,000-00
 - Piala Kecil
 - Sijil Penghargaan Untuk Setiap Ahli Kumpulan

VII. MAJLIS MALAM MESRA QIP

Malam Mesra QIP telahpun diadakan pada sebelah malamnya untuk meraikan Ahli-Ahli Kumpulan QIP yang mengambil bahagian di dalam Konvensyen ini. Majlis ini telah dihadiri oleh Encik Abdul Aziz Othman, Dr. Aris Othman, Ahli-Ahli Jawatankuasa Pemandu Induk QIP, Pengurus-Pengurus Besar, Pengurus-Pengurus Kawasan, Pengurus-Pengurus Cawangan dan Urusetia Konvensyen QIP, Pusatputra.

VIII. KESIMPULAN

Bagi Konvensyen tahun 1989 kelak, pihak Sekretariat QIP akan mengemukakan kepada pihak EXCO dan Ahli Jawatankuasa Pemandu Induk QIP satu kertas kerja cadangan mengadakan Konvensyen tersebut tidak lama lagi.

Akhir sekali, pihak Sekretariat QIP ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak Pengurusan Bank, khususnya kepada Yang Berbahagia Tan Sri Dato' Haji Basir Ismail kerana sudi merasmikan Konvensyen ini dan Yang Berusaha Encik Mohd Taufik Dato' Abdullah kerana sudi menutup Konvensyen ini serta menyampaikan hadiah kepada peserta-peserta Konvensyen. Sekretariat QIP juga ingin merakamkan berbanyak-banyak terima kasih kepada Dr. Aris Othman dan Ahli-Ahli Jawatankuasa Pemandu Induk QIP kerana sokongan dan dorongan mereka sepanjang tahun kewangan 1987/88 dan pihak Sekretariat QIP berharap agar sokongan dan dorongan seperti ini akan berterusan demi kepentingan Bank.

SEKRETARIAT QIP
PUSATPUTRA
JABATAN TENAGA MANUSIA
21HB MAC 1988

LAMPIRAN I

**ATURCARA KONVENTSYEN TAHUNAN QIP
PADA 19HB MAC 1988 DI PUSATPUTRA**

8.00 - 8.30	pagi	- Pendaftaran
8.30 - 8.45	pagi	- Ketibaan dif jemputan
8.45 - 8.50	pagi	- Ketibaan Yang Berbahagia Tan Sri Dato Haji Basir Ismail, Pengurus Eksekutif BBMB
8.50 - 9.00	pagi	- Ucapan alu-aluan oleh Yang Berusaha Dr. Aris Othman, Pengurus Jawatankuasa Pemandu Induk QIP
9.00 - 9.20	pagi	- Ucapan Upacara Perasmian oleh Yang Berbahagia Tan Sri Dato' Haji Basir Ismail
9.20 - 9.50	pagi	- Jamuan ringan
9.50 - 10.20	pagi	- Persembahan Kumpulan Gagak Hitam, Cawangan Kampar
10.20 - 10.50	pagi	- Persembahan Kumpulan Anak Watan BBMB, Cawangan Jasin , Melaka
10.50 - 11.20	pagi	- Persembahan Kumpulan Progress Searcher, Cawangan Taman Maluri, Wilayah Persekutuan
11.20 - 11.50	pagi	- Persembahan Kumpulan Bakti Kenyalang, Cawangan Serian, Sarawak
11.50 - 12.20	t/hari	- Persembahan Kumpulan Jaya Sepakat, Cawangan Kulim, Kedah
12.20 - 12.50	t/hari	- Persembahan Kumpulan 52 Frontier, Cawangan Seksyen 52, Selangor
12.50 - 2.00	petang	- Makan tengahari
2.10 - 2.30	petang	- Persembahan Kumpulan Empro, Cawangan Kuantan, Pahang
2.30 - 3.00	petang	- Persembahan Kumpulan Cahaya Biru, Jabatan Keselamatan Dan Anak-Anak Syarikat Semerak Ibu Pejabat
3.00 - 3.30	petang	- Persembahan Kumpulan Putra Productivity Movement Cawangan Sandakan, Sabah
3.30 - 4.00	petang	- Persembahan Kumpulan Penyu, Cawangan Trengganu
4.00 - 4.30	petang	- Persembahan Kumpulan Kulai Boleh, Cawangan Kulai Johor
4.30 - 5.00	petang	- Minum teh
5.00 - 5.15	petang	- Ulasan Pengurus Panel Penilai
5.15 - 5.30	petang	- Ucapan Upacara Penutup oleh Yang Berusaha Encik Mohd Taufik Dato'Abdullah, Pengarah Eksekutif BBMB
5.30	petang	- Penyampaian hadiah
8.30	malam	- Malam Mesra QIP

LAMPIRAN II

LAMPIRAN II

SENARAI JEMPUTAN
KONVENTSYEN QIP PERINGKAT KEBANGSAAN 1988

<u>NO.</u>	<u>NAMA</u>	<u>JABATAN</u>
1.	YB Tan Sri Dato' Hj Basir Ismail	Pengerusi Eksekutif
2.	Encik Mohd Taufik Dato' Abdullah	Pengarah Eksekutif
3.	Abdul Aziz Haji Othman	Ketua Pengurus Besar
4.	Mohd Said Mohd Ali	Ketua Pengurus Besar
5.	Dr. Aris Othman	Ketua Pengurus Besar

KUMPULAN URUSAN BANK

1.	Mohd Salleh Yeop Abdul Rahman	Bahagian Urusan Bank Korporat
2.	Siti Rahmah M. Nor	Jbt. Pelanggan Korporat
3.	Azharuddin Ibrahim	Jbt. Informasi Kredit
4.	C.N. Aziz C.N. Ariff	Bhg. Pentadbiran Cawangan
5.	Zainon Daud	Jt. Pemeriksaan & Susulan
6.	Leong Kong Beng	Urusan Bank Korporat
7.	Ishak Mohd Yusoff	Urusan Bank Perdagangan
8.	Abd. Aziz Mohd Noor	Jbt. Perniagaan Kecil
9.	Jaafar Wajib	Bahagian Antarabangsa
10.	Mahfudz Muhamad	Kredit dan Pentadbiran
11.	Abd. Rais Majid	Urusan Bank
12.	Tan Chee Hoon	Pengurusan Kredit
13.	M. Jamil Omar	Sektor Awam
14.	Clement Fernandez	Multinasional

15. Lee See Beng Syarikat Tempatan
 16. Che Lah Sulaiman Harta

KUMPULAN URUSAN KORPORAT

1.	Khamsiah Tajol Arus	Penyemakan & Kawalan Kredit
2.	Zainab Md. Akhir	Pengawasan dan Pengurusan Portfolio
3.	Abd. Kadir Mahmud	Pemeriksaan Pinjaman & Kepastian Mutu
4.	Abd. Rahim Alang Endut	Jbt. Perancangan
5.	Abd. Halim Maarop	Jbt. Anak Syarikat Kewangan
6.	Elias Dahlan	Pejabat Odit Dalam
7.	Ang Choon Gaik	Pejabat Undang-undang
8.	Wong Chew Meng	Pejabat Sistem Informasi
9.	Zauyah Wan Chik	Pejabat Urusetia
10.	Nik Hassan Nik Mohd Amin	Pejabat Kredit Korporat
11.	Lim Koon Yong	Jabatan Pentadbiran
12.	Seah Fook Chin	Pejabat Perkhidmatan Kewangan
13.	Abd. Aziz Ibrahim	Jabatan Perhubungan Awam & Pengiklanan
14.	Mohd Hassan Mokhtar Ali	Jabatan Keselamatan & Anak-anak Syarikat Semerak
15.	Kalthsom Dato' Haji Kosai	BBMB Properties Sdn. Bhd.
16.	Azlan Abd. hamid	Kumpulan Analisa Dalaman
17.	Jaafar Idris	Unit Kutipan Pinjaman
18.	Johari Zakaria	Unit Pemulihan Pinjaman
19.	Dzulkifli Omar	Pengawalan Kredit
20.	M. Roslan Yusof	Urusan Bank Personal

21.	Shahidah Hashim	Pentadbiran (ISO)
22.	Abd. Razak Alwi	Perbendaharaan
23.	M. Fadzil Tahir	Pusat Data
24.	Syed Kamaludin	Software
25.	Nik Mohd Taib	Jabatan Sistem
26.	Ahmad Shah A. Rahman	Jabatan Operasi

ANAK-ANAK SYARIKAT

1.	Dr. Abdullah Sepien (Rep. by A. Bakar Sulaiman)	Bumiputra Merchant Bankers
2.	Abu Bakar Buyung	BBMB Leasing
3.	Mohd Tahir Abdul Wahab	BBMB Discount House
4.	Mohd. Fauzi Abdullah	BBMB Securities
5.	Kamaluddin Hj. Awang	Kewangan
6.	Razali Muhamad & Syed Abdullah Syed Abd. Rahman	Heller Factoring

PENGURUS CAWANGAN

1.	Kamaralzaman Arshad	Area Office Pen/Ked/Perlis
2.	Yaacob Ahmad	Perak
3.	Mohd Pilus Jamlus	Selangor
4.	Lai Ming Kong	W. Persekutuan
5.	Badlishah Mahmud	Pahang
6.	Gan Cheung Pet	K. Trengganu
7.	Mohd Nordin Dato' Abbdullah	Johor
8.	Kamal Batcha Dawood	Area Office Sabah/S'wak/Lab.

WAKIL-WAKIL DARI IBU PEJABAT & CAWANGAN-CAWANGAN
DI WILAYAH PERSEKUTUAN DAN SELANGOR

IBU PEJABAT

1. Properties
2. KBB Shah Alam
3. Financial Subsidiaries
4. Stor
5. Leasing
6. Planning Department

WILAYAH PERSEKUTUAN

1. Lucky Garden
2. KL Remittance
3. Taman Tun Dr. Ismail
4. Kompleks Pertama
5. Kampung Baru
6. Jalan Ampang
7. Kompleks Antarabangsa
8. Jalan Tun Sambanthan
9. KL Plaza
10. Dayabumi
11. Universiti Malaya
12. Jalan Duta
13. Area Office Wilayah

SELANGOR

1. Kajang
2. Area Office Selangor
3. Taman Sri Gombak
4. Pelabuhan Kelang
5. Shah Alam
6. Kelana Jaya
7. Universiti Kebangsaan Malaysia
8. Kapar
9. Subang Jaya
10. Sungai Besar

PENGURUS CAWANGAN

1.	Yusoff Haji Bakron	Kangar
2.	Mohd Nasir Yahya	Jasin , Melaka
3.	Ahmad Rosli Abd. Rashid	Taman Maluri
4.	Abdul Halim Hassan	Serian, Sarawak
5.	Zulkipli Puteh	Kulim , Kedah
6.	Zahari Mohamed	Section 52
7.	Omar Hj Abd. Hamid	Kuantan
8.	Chiang Kok Leong	Sandakan
9.	Tuan Haji Sabri Abdullah	Dungun
10.	Tee Chong Lai	Kulai

LAMPIRAN III

LAMPIRAN III

SENARAI JEMPUTAN YANG HADIR
SEMASA KONVENTSYEN KEBANGSAAN QIP 1988

<u>NO.</u>	<u>NAMA</u>	<u>JABATAN</u>
1.	YB Tan Sri Dato' Haji Basir Ismail	Pengerusi Eksekutif
2.	Encik Mohd Taufik Dato' Abdullah	Pengarah Eksekutif
3.	Dr. Aris Othman	Ketua Pengurus Besar Kumpulan Perancangan Dan Anak Syarikat Kewangan

KUMPULAN URUSAN BANK

1.	Encik Mohd Salleh Yeop Abdul Rahman	Bahagian Urusan Bank Korporat
2.	Puan Siti Rahmah M. Nor	Jbt. Pelanggan Korporat
3.	Encik Azharuddin Ibrahim	Jbt. Informasi Kredit
4.	Encik C.N. Aziz C.N. Ariff	Bahagian Pentadbiran Cawangan
5.	Encik Leong Kong Beng	Urusan Bank Korporat
6.	Encik Ishak Mohd Yusoff	Urusan Bank Perdagangan
7.	Encik Abd. Aziz Mohd Noor	Jbt. Perniagaan Kecil
8.	Encik Jaafar Wajib	Bahagian Antarabangsa
9.	Encik Mahfudz Muhamad	Kredit dan Pentadbiran
10.	Encik Abd. Rais Majid	Urusan Bank
11.	Encik M. Jamil Omar	Sektor Awam
12.	Encik Clement Fernandez	Multinasional
13.	Encik Lee See Beng	Sykt. Tempatan
14.	En. Che Lah Sulaiman	Harta

...^

KUMPULAN URUSAN KORPORAT

1.	Puan Zainab Md. Akhir	Pengawasan dan Pengurusan Portfolio
2.	Encik Abd. Halim Maarop	Jbt. Anak-anak Sykt. Kewangan
3.	Encik Elias Dahlan	Pejabat Odit Dalam
4.	Cik Ang Choon Gaik	Pejabat Undang-Undang
5.	Encik Nik Hassan Nik Mohd Amin	Pejabat Kredit Korporat
6.	Encik Lim Koon Yong	Jabatan Pentadbiran
7.	Encik Seah Fook Chin	Pejabat Perkhidmatan Kewangan
8.	Encik Abd. Aziz Ibrahim	Jabatan Perhubungan Awam & Pengiklanan
9.	Encik Mohd Hassan Mokhtar Ali	Jabatan Keselamatan & Anak-Anak Syarikat Semerak
10.	Puan Kalthsom Dato' Haji Kosai	BBMB Properties Sdn. Bhd.
11.	Encik Azlan Hamid	Kumpulan Analisa Dalaman
12.	Encik Jaafar Idris	Unit Kutipan Pinjaman
13.	Encik M. Roslan Yusof	Urusan Bank Personal
14.	Encik Abd. Razak Alwi	Perbendaharaan
15.	Encik M. Fadzil Tahir	Pusat Data

ANAK-ANAK SYARIKAT

1.	Encik Abu Bakar Sulaiman	Bumiputra Merchant Bankers
2.	Encik Abu Bakar Buyung	BBMB Leasing
3.	Encik Mohd Tahir Abdul Wahab	BBMB Discount House

4.	Encik Mohd Fauzi Abdullah	BBMB Securities
5.	Encik Kamaluddin Hj Awang	Kewangan
6.	Encik Razali Muhamad & Encik Syed Abdullah Syed Abd. Rahman	Heller Factoring

PENGURUS KAWASAN

1.	Encik Kamaralzaman Arshad	Penang/Kedah/Perlis
2.	Yaacob Ahmad	Perak
3.	Encik Mohd Pilus Jamlus	Selangor
4.	Encik Lai Ming Kong	Wilayah Persekutuan
5.	Encik Badlishah Mahmud	Pahang
6.	Encil Gan Cheung Pet	Kuala Trengganu
7.	Encik Mohd Nordin Dato' Abdullah	Johor
8.	Encik Kamal Batcha Dawood	Sabah/Sarawak/Labuan

PENGURUS CAWANGAN

1.	Encik Tee Chong Lai	Kulai , Johor
2.	Encik Mohd Rosli Abdul Rashid	Taman Maluri
3.	Encik Nordin Abu Bakar	Dayabumi
4.	Encik Awaluddin Md Yassin	Universiti Kebangsaan M'sia

**WAKIL-WAKIL IBU PEJABAT DAN CAWANGAN
DI WILAYAH PERSEKUTUAN DAN SELANGOR**

IBU PEJABAT

- | | | |
|----|---|------------------------|
| 1. | YM Raja Ihsan Raja Madun | Financial Subsidiaries |
| 2. | Encik Nik Kamaruddin Mohd Amin
&
Encik Razali Thamby Chik | Facilities |
| 3. | Encik Mohd Kamel Kasim | Leasing |
| 4. | Encik Bukhari Abu Bakar | Planning Department |

WILAYAH PERSEKUTUAN

- | | | |
|----|---------------------------|-----------------------|
| 1. | Encik Abd. Rahim Abdullah | Kompleks Pertama |
| 2. | Encik Nordin Shaari | Jalan Ampang |
| 3. | Puan Rogayah Abd. Rani | Kompleks Antarabangsa |
| 4. | Encik Ramalai Talib | K.L. Plaza |
| 5. | Encik Zamri Aziz | Dayabumi |
| 6. | Encik Tey Li Swi | Area Office Wilayah |

SELANGOR

- | | | |
|----|----------------------------|-----------------------------|
| 1. | Encik Othman Kamil | Kajang |
| 2. | Encik Sabar Hj Abd. Rahman | Area Office Selangor |
| 3. | Encik Ibrahim Mohd | Taman Sri Gombak |
| 4. | Encik Ibnu Tahir | Pelabuhan Kelang |
| 5. | Encik Abd. Rahman Talib | Kelana Jaya |
| 6. | Encik Azhari Maruddin | Universiti Kebangsaan M'sia |
| 7. | Encik Haji Hairuddin Mohd | Subang Jaya |

LAMPIRAN IV

Kawasan 1	-	Pulau Pinang/Kedah/Perlis	(5 kumpulan)
Kawasan 2	-	Perak	(8 kumpulan)
Kawasan 3	-	Selangor	(2 kumpulan)
Kawasan 4	-	Wilayah Persekutuan	(3 kumpulan)
Kawasan 5	-	Pahang	(1 kumpulan)
Kawasan 6	-	Kelantan/Trengganu	(8 kumpulan)
Kawasan 7	-	Melaka/Negeri Sembilan	(5 kumpulan)
Kawasan 8	-	Johor	(8 kumpulan)
Kawasan 9	-	Sabah/Labuan	(9 kumpulan)
Kawasan 10	-	Sarawak	(6 kumpulan)
Kawasan 11	-	Ibu Pejabat	(4 kumpulan)

LAMPIRAN V

SUSUNAN KUMPULAN-KUMPULAN QIP YANG BERTANDING DI DALAM KONVENTSYEN
TAHUNAN QIP 1988 PERINGKAT KEBANGSAAN PADA 19hb. MAC 1988

<u>NAMA KAWASAN</u>	<u>NAMA KUMPULAN</u>	<u>CAWANGAN/JABATAN</u>	<u>TAJUK PROJEK</u>
Perak	"Gagak Hitam"	Kampar, Perak	Memperbaiki perkhidmatan Bank kepada pelanggan.
Melaka/N. Sembilan	"Anak Watan BBMB"	Jasin, Melaka	Memperbaiki perkhidmatan harian/hari gaji
W. Persekutuan	"Progress Searcher"	T. Maluri	Mengurangkan kos elektrik dan bil telefon
Sarawak	"Bakti Kenyalang"	Serian	Mengurangkan kos elauan kerja lebih masa
Kedah/Perlis/ P. Pinang	"Jaya Sepakat"	Kulim, Kedah	Mengurangkan kos bil telefon
Selangor	"52 Frontier"	Section 52	Meningkatkan mutu perkhidmatan
Pahang	"Empro"	Kuantan	Mengurangkan kos elektrik
Ibu Pejabat	"Cahaya Biru"	Anak Syarikat Semerak	Mengatasi masalah penggunaan alat pemadam api
Sabah Labuan	"Putra Productivity Movement"	Sandakan	Mengurangkan jangka-masa menunggu bagi pelanggan daripada 25 minit ke 5 minit
Kelantan Trengganu	"Penyu"	Dungun	Mengurangkan overtime kerja lebih masa bagi Jabatan Cek Luar daripada 19% kepada 12%
Johor	"Kulai Boleh"	Kulai, Johor	Sistem beratur yang lebih berkesan

JOHAN

NATR JOHAN

KETIGA

- Anak Watan BBMB dari Jasin, Melaka

- Cahaya Biru dari Anak Syarikat Semerak

- Progress Searcher dari Taman Maluri

LAMPIRAN VI

NILAI PANEL PENILAI KONVENTSYEN KEBANGSAAN QIP 19881. Pengerusi Panel Penilai

Dr. Aris Othman
Pengerusi
Jawatankuasa Pemandu Induk QIP

2. Ahli-Ahli (Ahli Jawatankuasa Pemandu Induk QIP)

Encik Mohd Salleh Yeop Abdul Rahman
Pengurus Besar
Bahagian Urusan Bank Korporat

Encik C.N. Aziz
Pengurus Besar
Bahagian Pentadbiran Cawangan

Encik Nik Hassan Nik Mohd Amin
Pengurus Besar
Pejabat Kredit Korporat

Encik Mohd Hilmi Haji Ismail
Pengerusi
Sekretariat QIP

3. Pembantu Panel Penilai

Encik Alias Masod
Setiausaha
Jawatankuasa Pemandu Induk QIP

Encik Mohd Sobree Ali
Setiausaha
Sekretariat QIP

LAMPIRAN VII

**KRITERIA PENILAIAN UNTUK MEMILIH KUMPULAN YANG TERBAIK
SEMASA KONVENTSYEN KEBANGSAAN QIP 1988**

<u>Kriteria</u>	<u>Markah Maksima</u>
1. Perjalanan kumpulan	5
2. Pemilihan projek	5
3. Definisi masalah	15
4. Teknik-teknik analisa	10
5. Tindakan memperbaiki dan perlaksanaan	15
6. Hasil-hasil yang didapati	20
7. Standardisasi	10
8. Penilaian sendiri dan rancangan-rancangan masa depan	10
9. Persembahan	10
	100%
	=====

LAMPIRAN VIII

RINGKASAN PROJEK-PROJEK KUMPULAN QIP

1. Nama Kumpulan : GAGAK HITAM
Cawangan : Kampar, Perak
Fasilitator : En. Yusoff Hj. Bakar
Ketua Kumpulan : En. Mohamad b. Othman
Setiausaha : Puan Siti Badariah bt Ahmad
Ahli-Ahli : En. Mohamad Hafed Bahari
En. Abdul Rahman Ahmad
Masalah : Pelanggan bersungut perkhidmatan lambat
Tema Projek : Memperbaiki perkhidmatan Bank kepada pelanggan-pelanggan

Punca/Sebab Masalah : FAKTOR-FAKTOR

1. MANUSIA

- (i) Pegawai dan kakitangan tidak cukup
- (ii) Kakitangan kurang cekap/kurang bekerjasama

2. MESIN

- (i) Selalu off-line
- (ii) Rosak
- (iii) Lambat

3. BAHAN

- (i) Borang yang tidak difahami oleh pelanggan
- (ii) Queue parking yang tidak dipatuhi
- (iii) Borang tidak diisi penuh

4. KAEDAH

- (i) Waran pencen yang direkodkan dan diluluskan sebelum dibayar
- (ii) Deposit bayaran yang besar hanya dikendalikan oleh Ketua Juruwang
- (iii) Borang yang disi oleh satu teller diproses oleh teller lain

CADANGAN PENYELESAIANSebab-sebab utama

1. Komputer rosak/hang-up, lambat

* Masalah ini diatasi oleh Ibu Pejabat dengan menggantikan mainframe yang baru.

2. Pelanggan tidak beratur/kaedah perkhidmatan

* Masalah ini timbul khususnya sewaktu pembayaran pencen

3. Pegawai/Kakitangan tidak cukup

* Masalah wujud sewaktu masa makan tengahari (lunch) dan kakitangan bercuti.

4. Pelanggan tidak tahu mengisi borang /tidak faham urusan Bank

* Sebelum ini, pelanggan meminta/bertanya kepada teller untuk mengisi borang.

5. Kakitangan kurang bekerjasama / kurang cekap

* Teller kurang berpengalaman mengenai sistem baru/"product" baru/komputerisasi jadi lewatlah perkhidmatan.

6. Lain-lain

* Voucher kekurangan di kaunter teller belum bersedia dan lain-lain

Cadangan Penyelesaian

- Ibu Pejabat perlulah mengadakan "trial-run" disatukan atau dua cawangan untuk mendapat feed-back dan mengenal pasti masalah yang timbul untuk diperbaiki.

- Pencen perlulah dibayar terus setelah disahkan oleh Pegawai yang disediakan khas disatu atau dua kaunter khas.

- Pengawal Keselamatan bertugas untuk menasihatkan pelanggan-pelanggan beratur di kaunter-kaunter lain.

- Waktu makan bagi teller/pegawai disusun semula.

- 2 orang teller dan 2 orang pegawai berada di dalam pejabat setiap waktu.

- Penolong Pengurus akan menguruskan hal-hal ini.

- Kaunter khas disediakan untuk menolong mengisi borang/bertanya sesuatu urusan di kaunter.

- Teller perlulah peka (sensitif) terhadap kehendak pelanggan.

- Jika seseorang Teller itu sesak (ramai pelanggan) maka Teller yang kurang pelanggan perlulah meminta pelanggan datang kekaunternya.

- Setiap teller dan kakitangan kaunter membiasakan diri dengan transaksi "service:" baru

- Teller yang lebih berpengalaman perlulah membantu teller yang memerlukan tunjuk ajar.

- Pegawai perlulah memberi penerangan selengkapnya untuk sesuatu yang baru.

- Sewaktu wujud "bottleneck" di sebarang bahagian; ditugaskan seorang pegawai/kakitangan untuk mengatasi masalah dengan segera

- Teller/kaunter mestilah bersedia tolak awal dan memastikan voucher/dokumen mencukupi.

HASIL NYATA

- (i) Masalah (punca-punca utama) dapat dikurangkan 75%.
- (ii) Perkhidmatan lebih cepat/kurang rungutan daripada pelanggan.

HASIL SAMPIINGAN

- (i) Kerjasama erat di antara kakitangan
- (ii) Menerima surat penghargaan dari pelanggan.

2.	Nama Kumpulan	:	ANAK WATAN BBMB
	Cawangan	:	Jasin, Melaka
	Fasilitator	:	En. Mohd Nasir Yahya
	Ketua Kumpulan	:	En. Mohd Yaakub Sultan
	Setiausaha	:	En. Mohd Shamel Abu Hashim
	Ahli-Ahli	:	Puan Faridah Saribon En. Abd Aziz Taib En. Achim Samad En. Rosni Hassan Puan Norhaizan Harun
	Masalah	:	Perkhidmatan harian dan hari gaji yang kurang memuaskan
	Tema Projek	:	Meningkatkan perkhidmatan harian dan hari gaji.
	<u>Punca/Sebab Masalah</u>	:	FAKTOR-FAKTOR

1. MANUSIA

- (i) Tiada Relief Teller sepenuh masa
- (ii) Kurang kerjasama pegawai untuk kad kuasa
- (iii) Tidak menyusun waktu keluar makan

2. MESIN

- (i) Komputer off-line
- (ii) Komputer hang-up
- (iii) Gangguan letrik

3. KAEDAH

- (i) Kurang kempen menambahkan pemegang kad Juwara
- (ii) Tidak menggunakan generator
- (iii) Barisan dikaunter tidak disusun semula

CADANGAN PENYELESAIAN

1. Back-up Teller dijadikan Teller sepenuh masa.
2. Mendapatkan kerjasama pegawai/Counter Supervisor untuk kad kuasa.
3. Menyusun waktu makan Teller/Counter Supervisor
4. Meningkatkan kempen pemegang kad Juwara
5. Masuk wang ATM waktu pagi antara jam 9.00 - 10.00 pagi (bukan antara 4.00 - 5.00 petang).
6. Tutup satu/dua kaunter untuk posting "none-cash" secara bergilir.

7. Menyusun barisan di kaunter. Dua barisan berpecah kepada empat tellers.
8. Telefon segera "Help-Desk" apabila komputer/ATM off-line/hang-up.
9. Mengemukakan cadangan menggunakan generator kepada Ibu Pejabat.

HASIL NYATA

- 1.. Masa menunggu dikurangkan daripada 4 minit ke 3 minit.
2. "Overtime" dapat dikurangkan - \$544.26 sebulan
Dikurangkan masa overtime - 75.67 jam sebulan.
3. "Meal Allowance" dapat dikurangkan - \$488.66 sebulan.
Dikurangkan masa Meal Allowance - 83.34 jam sebulan
4. Tenaga letrik dapat dikurangkan - \$100.71 sebulan.
Jumlah penjimatan (1 ke 4) = \$1,131.61 sebulan.
Penjimatan tadi mengambil kira
 - * pertambahan transaksi dari 650 ke 950
 - * purata setiap hari 216 transaksi untuk 3 Teller (sebelum Trial-run) dan 4 Teller (selepas Trial-run)
5. Pemegang kad Juwara bertambah sebanyak 1,002 orang menjadikan jumlah pemegang kad seramai 1,029 orang.
6. Penjimatan masa antara 20 ke 30 minit untuk Chief Cashier di-sebelah petang kerana diubah masa menukar wang ATM di sebelah pagi.

HASIL TIDAK NYATA

1. Persefahaman erat diantara Teller
2. Kerjasama di antara Teller dan pegawai lebih erat
3. Hubungan lebih baik diantara Teller dan pelanggan kerana mutu perkhidmatan lebih baik.
4. Imej Bank bertambah baik di mata masyarakat.

3.	Nama Kumpulan	:	PROGRESS SEARCHER
	Cawangan	:	Taman Maluri, Wilayah Persekutuan
	Fasilitator	:	En. Ahmad Rosli Abdul Rashid
	Ketua Kumpulan	:	En. Hamzah Abdul Hamid
	Setiausaha	:	Puan Yen Swee Lan
	Ahli-Ahli	:	Puan Raja Rohani Raja Mohamad En. Bahaman Buyong En. Mohd Zamani Hassan Puan Tuan Noriani Tuan Hassan En. Elmi Hassan En. Edward Innasi
	Masalah	:	Bil elektrik dan telefon yang tinggi
	Tema tajuk	:	Untuk mengurangkan bil elektrik dan telefon sebanyak 30%
	Data Semasa	:	Januari sehingga Disember 1986 - Bil elektrik & telefon sebanyak \$61,155.69.
	<u>Punca/Sebab Masalah</u>	:	FAKTOR-FAKTOR

1. MANUSIA

- (i) Overtime - kerja sedikit tetapi lampu dinyalakan
- (ii) Tabiat - "Calculator" tidak ditutup selepas digunakan
- lampu di tandas tidak ditutup selepas digunakan
- (iii) Pencuci (Cleaners) pejabat
- (iv) Tunggu di Bank tanpa sebab
- (v) Terlalu banyak panggilan peribadi

2. MESIN

- (i) Gunakan cara fotostat dan bukannya "cyclostyle"
- (ii) Dibuka tanpa diperlukan

3. KAEDAH

- (i) Kakitangan terakhir tidak menutup lampu
- (ii) Telefon tidak berkunci selepas waktu pejabat
- (iii) Tiada kawalan teratur untuk panggilan telefon

4. BAHAN

- (i) Voltage yang berlebihan
- (ii) Lampu dinyalakan tanpa diperlukan dikaki lima (corridor)
Bank.

CADANGAN PENYELESAIANSebab-sebab utama

1. Overtime - kerja sedikit tetapi semua lampu dinyalakan
2. Terlalu banyak panggilan peribadi
3. Tiada kawalan yang teratur untuk panggilan-panggilan telefon
4. Telefon tidak berkunci selepas waktu pejabat
5. Voltage yang berlebihan
6. Calculators, mesin fotostat dan lampu tandas tidak dipadamkan selepas waktu pejabat
7. Kakitangan terakhir tidak menutup lampu

Cadangan Penyelesaian

- . Lampu akan dinyalakan kepada kawasan yang diperlukan sahaja, sementara yang lain dipadamkan.
- . Semua unit hawa dingin dimatikan pada jam 5.00 petang.
- . Panggilan peribadi dihadkan dan di masa perlu dihadkan kepada 3 minit.
- . Semua panggilan-panggilan sahada rasmi atau tidak dicatit oleh kerani yang bertugas di Sistem PABX
- . Kerana PABX mencatit pemanggil dan masa yang diambil
- . Panggilan terus akan dicatit oleh pegawai/Ketua Jabatan yang ditugaskan
- . Semua telefon talian terus disimpan dan dikunci oleh Ketua Jabatan selepas waktu pejabat
- . Sistem PABX dikunci, ditinggalkan-satu sahaja talian untuk panggilan masol
- . Lampu-lampu di tandas di tingkat bawah dan tingkat satu dikurangkan dengan menggunakan bulbs 25 voltage dan tidak lagi 100 volts.
- . Pengurus Cawangan dapatlah mengingatkan kakitangan supaya mempunyai kesedaran kos sewaktu mesyuarat kakitangan
- . Pengawal Keselamatan yang bertugas di sebelah malam perlulah diarahkan untuk mematikan lampu dan lampu dinyalakan pada kawasan yang terhad sahaj

MASIL NYATA

1. Daripada Januari sehingga Disember 1987 bil elektrik dan telefon menurun kepada \$44,539.38.
2. Bagi tahun 1987, Cawangan Maluri dapat menjimatkan \$16,616.31 bagi bil telefon dan elektrik.
3. Pengurangan 27.17% daripada jumlah kos 1986.

4. Nama Kumpulan	-	Bakti Kenyalang
Cawangan	-	Serian, Sarawak
Fasilitator	-	Encik Abdul Halim Hassan
Ketua Kumpulan	-	Encik Mohamad Daud Abdul Hamid
Setiausaha	-	Encik Hassan Bujang
Ahli-Ahli	-	Encik Morshidi Mohamed
	-	Encik Jon (a) Ajis Ak Sumpat
	-	Encik Marzuki Rafae
Masalah	-	Elaun kerja lebih masa terlalu tinggi
Tema Projek	-	Untuk mengurangkan elauan kerja lebih masa yang terlalu tinggi
Data Semasa	-	Januari 1987, belanja kerja lebih masa (overtime) sebanyak \$1,908-47.
Puncu/Sebab masalah	-	<p>1. MANUSIA</p> <p>(i) Kurang tenagakerja</p> <p>(ii) Sikap suka bertanding pendapatan elauan kerja lebih masa</p> <p>(iii) Kurang rasa cintakan Bank</p> <p>(iv) Waktu pejabat tidak digunakan sepenuhnya dan sebaiknya</p> <p>(v) Tabiat kakitangan yang menganggap kerja lebih masa sebagai suatu susulan untuk menambahkan pendapatan</p>
	2. MESIN	
	(i)	Bilangan mesin kira dan mesin taip tidak mencukupi
	3. BAHAN	
	(i)	Keadaan memerlukan kerja lebih masa
	(ii)	Terlalu banyak lapuran yang harus dibuat

- (iii) Kerja harian terlalu membebankan
- (iv) Ada kerja yang perlu disiapkan dalam tempoh yang singkat

4. KEDAH

- (i) Kerja-kerja tidak dirancang dengan baik dan teliti
- (ii) Pengurusan dari pihak pegawai kurang memuaskan
- (iii) Teknik melaksanakan kerja kurang berkesan

5. SEBAB-SEBAB UTAMA

- 1. Waktu pejabat tidak digunakan sepenuhnya
- 2. Kerja-kerja tidak dirancang dengan baik dan teliti
- 3. Keadaan memerlukan kerja lebih masa

CADANGAN-CADANGAN PENYELESAIAN

1. Menerangkan kepada kakitangan mengenai kedudukan Bank dan Cawangan supaya tersemat "KESEDARAN MENGURANGKAN KOS"
2. Pengurus perlulah memanggil kakitangan yang banyak membuat tuntutan overtime supaya mendapat penjelasan dan diberi nasihat.
3. Kakitangan selalu dinasihatkan mengemaskin ciri-cara menyiapkan kerja

HASIL NYATA

1. Penjimatan kos overtime

Sebelum Trial Run -	Perbelanjaan Overtime	
dari pada 1hb April 1986 - 28hb Februari 1987		\$33,453-67

Selepas Trial-Run ..	Perbelanjaan Overtime	
dari pada 1hb April 1987 - 28hb Februari 1988		\$ 4,260-02

Jadi Penjimatan ialah		\$29,193-65
-----------------------	--	-------------

5.	<i>Nama Kumpulan</i>	-	<i>Jaya Sepakat</i>
	<i>Cawangan</i>	-	<i>Kulim Kedah</i>
	<i>Facilitator</i>	-	<i>Encik Zulkifli Puteh</i>
	<i>Ketua Kumpulan</i>	-	<i>Encik Tan Suan Huat</i>
	<i>Setiausaha</i>	-	<i>Puan Lai Yun Koon</i>
	<i>Ahli-Ahli</i>	-	<i>Encik Abdul Rahman Mydin</i>
		-	<i>Encik Mohd Ismail Salleh</i>
		-	<i>Encik Mohd Salleh Darus</i>
		-	<i>Encik Mohd Bakri Wahid</i>
	<i>Masalah</i>	:	<i>Kos bil telefon yang tinggi</i>
	<i>Tema Projek</i>	:	<i>Untuk mengurangkan kos bil telefon yang tinggi sebanyak 25%</i>
	<i>Data Semasa</i>	:	<i>Kos bil telefon</i>
			<i>Julai - September 1987 \$4,272-88</i>
			<i>Purata sebulan \$1,424-29</i>

Punca/Sebab-Sebab Masalah

1. MANUSIA

- (i) *Menerima panggilan "reverse charge"*
- (ii) *Terlalu banyak panggilan peribadi*
- (iii) *Perbualan terlalu lama*
- (iv) *Pelanggan meminjam telefon Bank*

2. KAEADAH

- (i) *Tiada kawalan ke atas penggunaan telefon*

3. BAHAN

- (i) *Telefon ditinggalkan tanpa berkunci sewaktu masa makan tengahari dan selepas waktu pejabat*

Sebab-Sebab Utama

1. *Menarima panggilan "reverse charge"*
2. *Panggilan Peribadi*

.../2

3. Pelanggan meminjam telefon Bank
4. Telefon ditinggalkan tanpa berkunci

CADANGAN PENYELESAIAN

1. Panggilan peribadi dihadkan kepada 3 minit
2. Semua telefon mestilah dikunci sewaktu masa makan tengahari dan selepas waktu pejabat
3. Diadakan buku catitan untuk merekod semua panggilan keluar, nama pemanggil ke tempat manakah dipanggil, masa bermula dan tamat
4. Dicadangkan untuk mengadakan satu telefon awam diluar ruang bank
5. Sistem telefon baru dipasang

HASIL NYATA

1.	Kos telefon dapat dijimatkan sebanyak	
	Julai - September 1987	- \$4,272-88
	Okttober - Disember 1987	- <u>\$2,935-07</u>

PENJIMATAN	<u>\$1,337-81</u>
------------	-------------------

2.	Purata kos telefon bulanan dikurangkan	
	Julai - September 1987	- \$1,424-29
	Okttober - Disember 1987	- <u>\$ 978-36</u>

PENGURANGAN	<u>\$ 445-93</u>
-------------	------------------

6.	<i>Nama Kumpulan</i>	: <i>52 Frontier</i>
	<i>Cawangan</i>	: <i>Section 52 Selangor</i>
	<i>Facilitator</i>	: <i>Encik Zahari Mohammad</i>
	<i>Ketua Kumpulan</i>	: <i>Encik Abdul Rahim Abdul Aziz</i>
	<i>Setiausaha</i>	: <i>Encik Arif Ahwan</i>
	<i>Ahli-Ahli</i>	: <i>Cik Norsiah Ahmad</i>
		: <i>Cik Rashidah Abd. Rahman</i>
		: <i>Cik Aminah Mansor</i>
		: <i>Encik Amiruddin Mahpop</i>
		: <i>Cik Norlida Bahari</i>
		: <i>Encik Abdul Jalil Yusof</i>
		: <i>Encik Rohaizi Montel</i>
		: <i>Encik Wan Hazani Wan Hamid</i>
		: <i>Encik Rosli Osman</i>
	<i>Masalah</i>	: <i>Perkhidmatan Kaunter yang kurang memuaskan</i>
	<i>Tema Projek</i>	: <i>Untuk memperbaiki perkhidmatan kaunter</i>
	<i>Data Semasa</i>	: <i>Pelanggan terpaksa menunggu lebih daripada 30 minit untuk mendapatkan perkhidmatan</i>
	<i>Punca/Sebab Masalah</i>	MANUSIA
		: <i>(i) Melayan pertanyaan pelanggan</i>
		: <i>(ii) Tenaga kerja tidak mencukupi</i>
		: <i>(iii) Supervisor sambilan</i>
		: <i>(iv) Kelulusan dari SUP 5</i>
		FAEDAH
		: <i>(i) Sistem beratur</i>
		: <i>(ii) Bukan universal teller</i>
		: <i>(iii) Deposit dari korporat</i>
		: <i>(iv) Voucher runcit dalaman</i>
		: <i>(v) Pembayaran tunai runcit</i>
		: <i>(vi) Masa membuka Saving Accounts terla</i>

ALAM SEKITAR

- (i) *Tandas diluar*
- (ii) *Supervisor diluar*
- (iii) *Gangguan orang luar*
- (iv) *Tiada tempat bertanya*

MESIN

- (i) *Komputer "Long-up"*
- (ii) *Tulian data terputus*
- (iii) *Mesin pengira tiada*
- (iv) *mesin kiri syiling tiada*

SEBAB-SEBAB UTAMA

1. *Sistem beratur yang selari*
2. *Bukan universal teller*
3. *Deposit dari korporat*
4. *Banyak melayan pertanyaan*
5. *Voucher credit dari dalam .*
6. *Supervisor sambilan*
7. *Pembukaan akaun simpanan mengambil masa 20 minit*

CADANGAN PENYELESAIAN

1. *Sistem beratur ditukar kepada sistem satu barisan*
2. *Semua teller dijadikan "Universal teller"*
3. *Melayan pelanggan korporat sebelum waktu urusan Bank*
4. *Mengadakan meja pertanyaan diruang legar Bank*
5. *Diadakan "back-room teller"*
6. *Melantik supervisor sepenuh masa*
7. *Pembukaan Saving Accounts dengan tulisan tangan sahaja*

HASIL NYATA

1. Pelanggan hanya perlu menunggu diantara 10 ke 15 minit untuk setiap urusan.

Pelanggan-pelanggan terpaksa menunggu lebih daripada 30 minit

Nama Kumpulan	- EMPRO
Cawangan	- Kuantan, Pahang
Fasilitator	- Encik Omar Haji Abdul Hamid
Ketua Kumpulan	- Encik Sharafudeen Ismail
Setiausaha	- Encik Hassan Mohd Shukor
Ahli	<ul style="list-style-type: none"> - Encik Wan Ibrahim Wan Ngah - Encik Jamaludin Hassan - Encik Halidon Md Daud - Encik Azman Dollah - Encik Ishuddin Jamaluddin
Masalah	- Kos elektrik yang tinggi
Tema Projek	- Untuk mengurangkan kos elektrik sebanyak 10%
Punca/Sebab masalah	<p>- 1. <u>MANUSIA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> (i) kurang sikap kesedaran penjimatan kos (ii) memasang alat-alat elektrik tanpa kawalan <p>2. <u>SISTEM</u></p> <ul style="list-style-type: none"> (i) kedudukan lampun yang berselerak (1 suis untuk memasang beberapa unit lampu) (ii) tiada tanda untuk suis tertentu (iii) pemasangan hawa dingin tanpa kawalan (iv) sistem 1 meter untuk 4 tingkat bangunan

RUANG

1. Lampu bilik air tidak perlu dinyalakan kecuali cuaca gelap
2. Tak memasang lampu diruang yang tak perlu
3. Lampu dibilik fail Jabatan Kredit dipasang ketika perlu
4. Lampu dibilik telex dipasang ketika perlu .

ALAT

1. Menukar bulb lampu yang berkuasa tinggi kepada yang berkuasa rendah ditempat yang kurang petang
2. Menggunakan 2 unit kompressor sahaja untuk hawa dingin
3. Mengawal unit kompressor hawa dingin kepada 1 unit sahaja apabila cuaca sejuk.
4. Mengasingkan meter elektrik bagi setiap tingkat bangunan.

HASIL NYATA

1. Susulan trial-run

Purata kos 6 bulan (April - September 86)	\$3,610 x 12	=	\$43,320
--	--------------	---	----------

2. Selepas trial-run

Purata kos Nov - Sept 87	\$2,887 x 12	=	\$34,644
--------------------------	--------------	---	----------

3. Penjimatan sebanyak \$8,580 dalam setahun

HASIL TIDAK NYATA

1. Sikap kakitangan lebih bertanggongjawab dan berkerjasama yang menutup semua suis lampu dan mesin-mesin ketika meninggalkan pejabat.

2. Tiada reaksi negatif dari pelanggan walaupun lampu di ruang legar bank ditutup ketika cuaca yang baik.
3. Tidak menjaskan mutu kerja walaupun hawa dingin ditutup lebih awal dan lampu-lampu diruang yang kurang penting ditutup.

8. Nama Kumpulan : Cahaya Biru
 Jabatan : Jabatan Keselamatan & Anak Syarikat Semerak
 Fasilitator : Tuan Haji Mohd Hassan Mokhtar Haji Mohd Ali
 Ketua Kumpulan : Encik Rasih Ahmad
 Setiausaha : Encik Kamarudin Ariffin
 Ahli : Encik Zainol Kadir
 Encik Anuar Normin
 Encik Mohd Musaffar Shah Abdul Wahab
 Masalah : Penyenggaraan alat pemadam api oleh kontrektor adalah tinggi.
 Tema : Untuk mengurangkan kos penyenggaraan alat pemadam api
 Data : Kos penyenggaraan yang dikendalikan oleh kontrektor
 1983 - M\$10,396-25
 1984 - M\$13,707-75
 Punca/Sebab : 1. MANUSIA
 (i) Kecewa
 (ii) Kakitangan terlatih
 2. ALAT/BAHAN
 (i) Kerosakan yang sedikit
 (ii) Kerosakan tidak dapat dipastikan
 3. KAEDAH
 (i) Pemeriksaan serta-merta oleh unit pencegah kebakaran
 (ii) Dibuat secara berperingkat
 (iii) Pengesahan dibuat oleh bomba
 (iv) Memakan masa
 (v) Masa tidak terkawal

4. BELANJAWAN

- (i) Kontrektor mengenakan bayaran berlebihan
- (ii) Kontrek tetap

Punca/Sebab Utama :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kontrektor kenakan bayaran yang berlebihan 2. Memakan masa 3. Kerosakan yang sedikit 4. Kakitangan terlatih
Cadangan Penyelesaian :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hantar untuk pemeriksaan bomba, kerja ini dilakukan oleh ahli-ahli kumpulan Cahaya Biru 2. Setelah dibuat pemeriksaan bomba terdapat kesemua alat pemadam api dan mengenalpasti segala kerosakan barulah dihantar kepada kontrektor
Hasil Nyata :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kos penyenggaraan 1987 sebanyak M\$2,127-50 sahaja Penjimatan - 1984 = M\$13,707-75 - 1987 = M\$ 2,127-50 <hr/> M\$11,580-25 <hr/>
Hasil Tidak Nyata :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerja berjalan dengan lebih teratur 2. Kakitangan lebih berdisiplin dan berkerjasama

9.	Nama Kumpulan	:	Putra Productivity Movement
	Cawangan	:	Sandakan, Sabah
	Fasilitator	:	Encik Chiang Kok Leong
	Ketua Kumpulan	:	Encik Zulkifli Osman
	Setiausaha	:	Cik Loong Mui Ying Cik Betty Pang Fong Hoong
	Ahli-Ahli	:	Lee Lai Leong Mohd Amin Kamal Abd Muda Ajali Anthony Lagan Jumaidah Harris Thu Kui Chin Hien Shui Hyen Hazizah Mohd Ali Elly Lai Kui Fun
	Masalah	:	Masa menunggu pelanggan yang lama
	Tema Projek	:	Untuk mengurangkan masa menunggu bagi pelanggan daripada 25 minit ke 5 minit dan meningkatkan kecekapan sebanyak 80%
	Punca/Sebab	:	1. <u>MANUSIA</u> <ul style="list-style-type: none"> (i) Kurang tenaga kerja (ii) Sikap negatif kakitangan yang sengaja melewatkan kerja (iii) Kurang latihan 2. <u>MESIN</u> <ul style="list-style-type: none"> (i) Kurang mesin 'casting' (ii) Komputer rosak (iii) Salahguna mesin

3. BAHAN

- (i) Alatulis yang membazir
- (ii) Tiada kawasan penyambut tetamu untuk melayan pelanggan

4. KAEDAH

- (i) Kurang tiang "Q" (Q Post)
- (ii) Yang awal datang yang awal dilayan
- (iii) Kaedah selari "Q"

Punca/Sebab Utama :
1. Tiada kaunter penyambut tetamu
2. Kurang latihan
3. Kurang tiang "Q"
4. Salahguna komputer

Hasil Nyata : Dapat dipertingkatkan kecekapan memberi perkhidmatan kepada pelanggan sebanyak 78.6%

10. Nama Kumpulan : Penyu
 Cawangan : Dungun, Terengganu
 Fasilitator : Tuan Haji Mohd Sabri Abdullah
 Ketua Kumpulan : Encik Nik Loqman Nik Abdullah
 Setiausaha : Encik Che Ilarun Che Ismail
 Ahli-Ahli :
 Encik Abdul Razak Mohamad
 Encik Wan Ismail Wan Abdullah
 Encik Zailan Mohd Ali
 Encik Kasman Ismail
 Encik Mohd Fauzi
- Masalah : Jabatan cek luar (OC Department) tidak banyak kerja di sebelah pagi tetapi banyak pada sebelah petang - kadar kerja lebih masa
- Tema Projek : Untuk mengurangkan kadar kerja lebih masa di Jabatan Cek Luar
- Punca/Sebab :
 1. MANUSIA
 (i) Hanya seorang sahaja tenaga kerja di jabatan ini.
 2. KAEDAH
 (i) Terlalu banyak perkara yang perlu diberes-kan dalam masa yang singkat.
 (ii) Gangguan kerja melayani pelanggan yang bertanyakannya soal O/C melalui telefon.
 3. BAHAN
 (i) Mailing "OC Cheque" sampai lewat
 (ii) Terlalu banyak OC cek pada satu-satu masa
 4. JENTERA/CARA PERLAKSANAAN
 (i) Proses menaip IBT memakan masa yang lama

- Cadangan Penyelesaian : 1. Jadual "OCP Cleared" diterima pada hari ini dan baucernya dikeluarkan keesokannya bukan pada hari yang sama. Tugas ini perlulah dilakukan sebelum jam 10.00 pagi setiap hari.
2. Timbangan cek-cek PETRONAS hendaklah dibuat sebelum jam 10.00 pagi setiap hari.
3. Ditaipkan IBT di antara jam 10.00 pagi 5.00 petang.
4. Menambahkan seorang lagi kakitangan di Jabatan Cek Luar
- Hasil Nyata : 1. Sebelum Trial-Run
- Elaun/overtime jabatan O/C ialah sebanyak 19%
- Selepas Trial-Run
- Elaun/overtime sebanyak 12.4%
- Hasil Tidak Nyata : 1. Hilang perasaan hasad dengki di kalangan kakitangan yang terlibat di dalam kerja lebih masa

- 11) Nama Kumpulan : Kulai Boleh
 Cawangan : Kulai, Johor
 Fasilitator : Encik Tee Chong Lai
 Ketua Kumpulan : Encik Badruddin Haji Ishak
 Setiausaha : Encik Ahmad Haji Sidi
 Ahli-Ahli : Puan Lily Yeoh Kim Neo
 Encik Amat Sajuri Saini
 Encik Yunos Abd Ghani
 Cik Nor Anisah Mohd Ysin
 Cik Loh Suan Choo
 Masalah : Waktu yang lama untuk mendapatkan perkhidmatan teller
 Tema Projek : Mewujudkan sistem beratur yang lebih berkesan untuk para pelanggan
 Punca/Sebab :
 1. MANUSIA
 (i) Teller keluar makan/melayani telefon
 (ii) Ke tandas/kerja-kerja lain
 2. KAEDAH
 (i) Sistem beratur yang tidak berkesan
 (ii) Tidak dapat melayani pelanggan berikut sekiranya pelanggan di hadapan belum dibereskan
 (iii) Tunggu tambahan/tukaran wang dari ketua juruwang
 3. JENTERA
 (i) Alat komputer sering "Off line"
 4. BAHAN
 (i) Borang yang diisikan tidak betul
 (ii) Wang tunai/cek tidak tersusun

- Cadangan Penyelesaian : 1. Mengubah sistem berbaris dari bentuk lurus (3) baris kepada satu baris bentuk S
2. Menampal poster yang menerangkan cara-cara mengisi borang yang betul
3. Meletakkan papan tanda memberitahu pelanggan supaya dapat menyusun wang serta cek-cek yang hendak dimasukkan.
4. Meminta kerjasama dari pihak Pusat Data supaya dapat mengatasi masalah yang timbul
5. Menapis panggilan-panggilan yang tidak mustahak untuk Teller di dalam waktu perniagaan
6. Akan memajukan perkara ini kepada pihak atasan untuk tindakan mereka
- Hasil Nyata : 1. Bayaran "Overtime" dikurangkan sebanyak 13% dibahagian teller
2. Jumlah barang-barang yang rosak berkurangan
- Hasil Tidak Nyata : 1. Pelanggan merasa tidak irihati kerana perbedaan masa untuk mendapatkan perkhidmatan serta merta - siapa dahulu didahulukan
2. Pada hari-hari gaji - tiada lagi masalah masa menunggu yang lama
3. Teller dapat keluar makan tengahari pada masa yang ditetapkan
4. Layanan secara sulit - dapat diberikan dan pelanggan lebih yakin untuk berurus dengan Bank.
5. Teller tidak merasa irihati kerana beban kerja dipikul sama rata

3. ALAT

- (i) jenis alat-alat yang banyak (lif, pendingin udara, mesin kira, lampu, mesin fotokopi dan unit komputer)
- (ii) alat dipasang secara berlebihan (tanpa had)

4. RUANG

- (i) Ruang yang luas menyulit kawalan
- (ii) Ruang tingkat yang lain meningkatkan kegunaan elektrik

Cadangan Penyelesaian

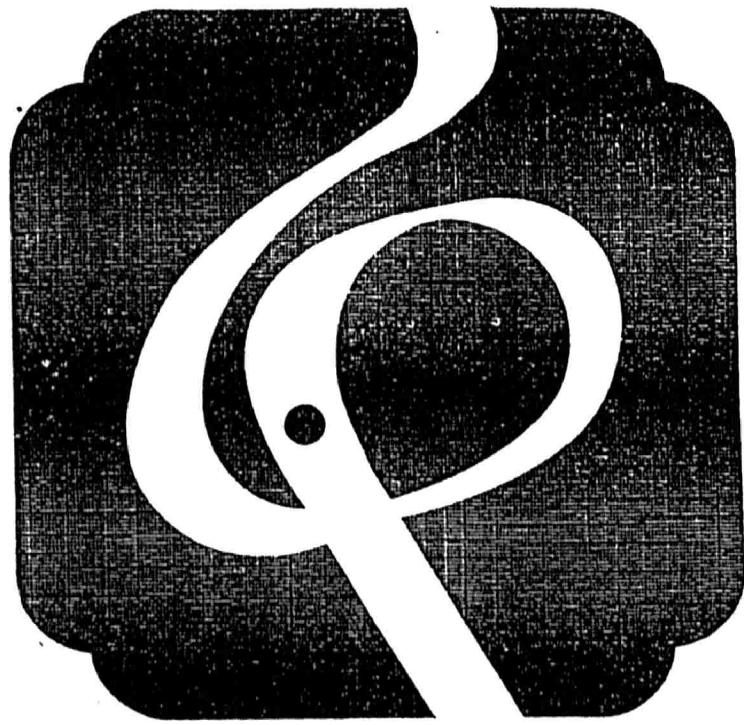
SISTEM

1. Melekatkan tanda pada setiap suis lampu bagi menentukan kerja
2. Menetapkan masa memasang alat pendingin hawa dari 8.45 hingga jam 4.45 petang.
3. Mesin fotokopi digunakan dari jam 9.00 pagi hingga 5.00 petang sahaja

MANUSIA

1. Kurang sikap kesedaran penjimatan kos kepada kakitangan melalui mesyuarat bulanan oleh pengurus.
2. Menggunakan alat-alat elektrik dimasa perlu sahaja.
3. Kakitangan pencuci pejabat diarahkan membuka suis yang ditetapkan
4. Pegawai bertugas/kakitangan yang akhir meninggalkan pejabat dikehendaki memastikan semua lampu dan suis elektrik ditutup.
5. Meletakkan poster-poster kesedaran ditempat tertentu.

LAMPIRAN D
BUKU PANDUAN
QIP



**QUALITY
IMPROVEMENT
PROGRAMME**

(Q.I.P.)

POLISI DAN PROSEDUR PROGRAM PENINGKATAN MUTU (QUALITY IMPROVEMENT PROGRAMME - QIP) DI BANK BUMIPUTRA MALAYSIA BERHAD

I. PENGENALAN TERHADAP PROGRAM QIP

- 1.1 Program ini dikenali sebagai Quality Improvement Programme atau ringkasnya, QIP
- 1.2 Program ini akan dilaksanakan diseluruh Jabatan, Cawangan dan anak-anak Syarikat didalam Bank Bumiputra Malaysia Berhad.

2. TUJUAN DAN SKOP

- 2.1 Polisi dan prosedur ini akan menafsirkan soal :-
 - 2.1.1 Definisi
 - 2.1.2 Falsafah
 - 2.1.3 Objektif-objektif
 - 2.1.4 Struktur organisasi
 - 2.1.5 Dasar
- 2.2 Polisi dan prosedur ini digariskan untuk memudahkan perlaksanaan program QIP

3. DEFINISI KUMPULAN QIP

- 3.1 Kumpulan QIP ialah :-
 - 3.1.1 Sebuah kumpulan kecil yang terdiri daripada kakitangan kakitangan Bank yang membuat kerja yang sama.
 - 3.1.2 Mereka bermesyuarat secara 'regular' untuk mengenal pasti dan menganalisa masalah kerja mereka.
 - 3.1.3 Mereka seterusnya akan membuat cadangan penyelesaian.
 - 3.1.4 Seandainya cadangan mereka diterima oleh pehak pengurusan (Ketua jabatan, ketua eksekutif Anak Syarikat, Pengurus kawasan ataupun Pengurus cawangan). Cadangan mereka akan dilaksanakan.
- 3.2 Ia adalah satu cara untuk mengesan dan mendapatkan daya innovatif dan kreatif yang terdapat dikalangan kakitangan Bank.

4. MATLAMAT/OBJKTIF QIP

- 4.1 Memberi sumbangan kepada kemajuan dan pembangunan organisasi.
- 4.2 Menghormati idea seseorang individu (humanity) dan mengujudkan satu keadaan harmoni ditempat bekerja yang akan memberi makna kepada setiap individu untuk bekerja.
- 4.3 Untuk membentangkan kebolehan manusia dengan sepenuhnya, dan akhirnya akan mengemukakan kemungkinan yang infinit.
- 4.4 Untuk memberi motivasi kepada kakitangan Bank untuk memperbaiki kualiti perkhidmatan, meningkatkan produktiviti, menjimatkan kos dan mengatasi masalah-masalah.

5. FALSAFAH PROGRAM QIP

5.1 Setiap kakitangan Bank :-

- * Asset dan sumber paling berharga
- Untuk mempertingkatkan daya pengeluaran

- * Bekerja penuh dedikasi :-
- Jika diberi peluang dalam proses membuat keputusan
- Bagi memperbaiki prestasi kerja
- Memperbaiki imej Bank

- * Konsep utama :-

Pengurusan secara penyertaan bersama

(Participative Management)

5.2 FALSAFAH PROGRAM QIP

Setiap kakitangan Bank adalah merupakan asset dan sumber yang paling berharga dalam memaju dan mempertingkatkan daya pengeluaran Bank Bumiputra Malaysia Berhad.

Semua kakitangan Bank sanggup bekerja dengan penuh dedikasi seandainya mereka diberi peluang untuk melibatkan diri didalam proses membuat keputusan bagi memperbaiki prestasi kerja dan imej Bank Bumiputra Malaysia Berhad sebagai sebuah institusi kewangan yang terulung dinegara ini.

Jadi, falsafah program QIP ialah konsep pengurusan secara penyertaan bersama (Participative Management) iaitu setiap kakitangan didalam Bank tidak kira kedudukannya dalam Bank mempunyai hasrat dan kemampuan untuk memberikan sumbangan yang bermakna kepada Bank Bumiputra Malaysia Berhad apabila mereka diberi peluang yang lebih luas.

6. PRINSIP-PRINSIP ASAS

- 6.1 Pengiktirafan kakitangan Bank sebagai asset dan sumber yang paling bernilai disamping peranan pengurusan untuk memajukan Bank.
- 6.2 Pengiktirafan terhadap kemajuan kakitangan Bank sebagai ahli organisasi yang berguna.
- 6.3 Penyertaan, dokongan dan sokongan dari semua peringkat didalam Bank.
- 6.4 Kakitangan Bank saling bantu membantu kearah kemajuan diri, kumpulan dan bank.
- 6.5 Bekerja secara kumpulan tanpa 'super hero'
- 6.6 Projek dijalankan hasil usahasama.
- 6.7 Mengutamakan latihan untuk fasilitator, ketua dan ahli.
- 6.8 Kreativiti sentiasa digalakkan
- 6.9 Projek yang dijalankan berkaitan dengan kerja-kerja sendiri.
- 6.10 Sokongan yang tidak berbelah bagi dari pengurusan.

7. FAEDAH-FAEDAH

7.1 FAEDAH UNTUK KAKITANGAN (AHLI KUMPULAN QIP)

- 7.1.1 Kemajuan peribadi dimana kakitangan dapat memupuk sifat keyakinan terhadap kebolehan diri sendiri serta membina sifat-sifat kepimpinan.

7.1.2 Kemajuan bersama dimana dapat mengamalkan perhubungan dan kerjasama diantara pekerja disemua peringkat pengurusan.

7.1.3 Kemajuan dari segi sikap dan komunikasi.

7.1.4 Kemajuan dari segi keselamatan.

7.1.5 Peluang-peluang untuk menyelesaikan masalah serta menambah dorongan dalam kerja.

7.1.6 Memperbaiki penyertaan didalam proses membuat keputusan dan memberi kepuasan bekerja.

7.1.7 Bertanggongjawab dan bersifat amanah.

7.2 FAEDAH UNTUK BANK (Jabatan, cawangan dan anak-anak syarikat)

7.2.1 Memperbaiki mutu perkhidmatan serta prestasi kerja.

7.2.2 Meningkatkan daya pengeluaran serta memperbaiki sistem dan cara kerja.

7.2.3 Mengurangkan perbezaan

7.2.4 Mengurangkan kos

7.2.5 Menambahkan keuntungan

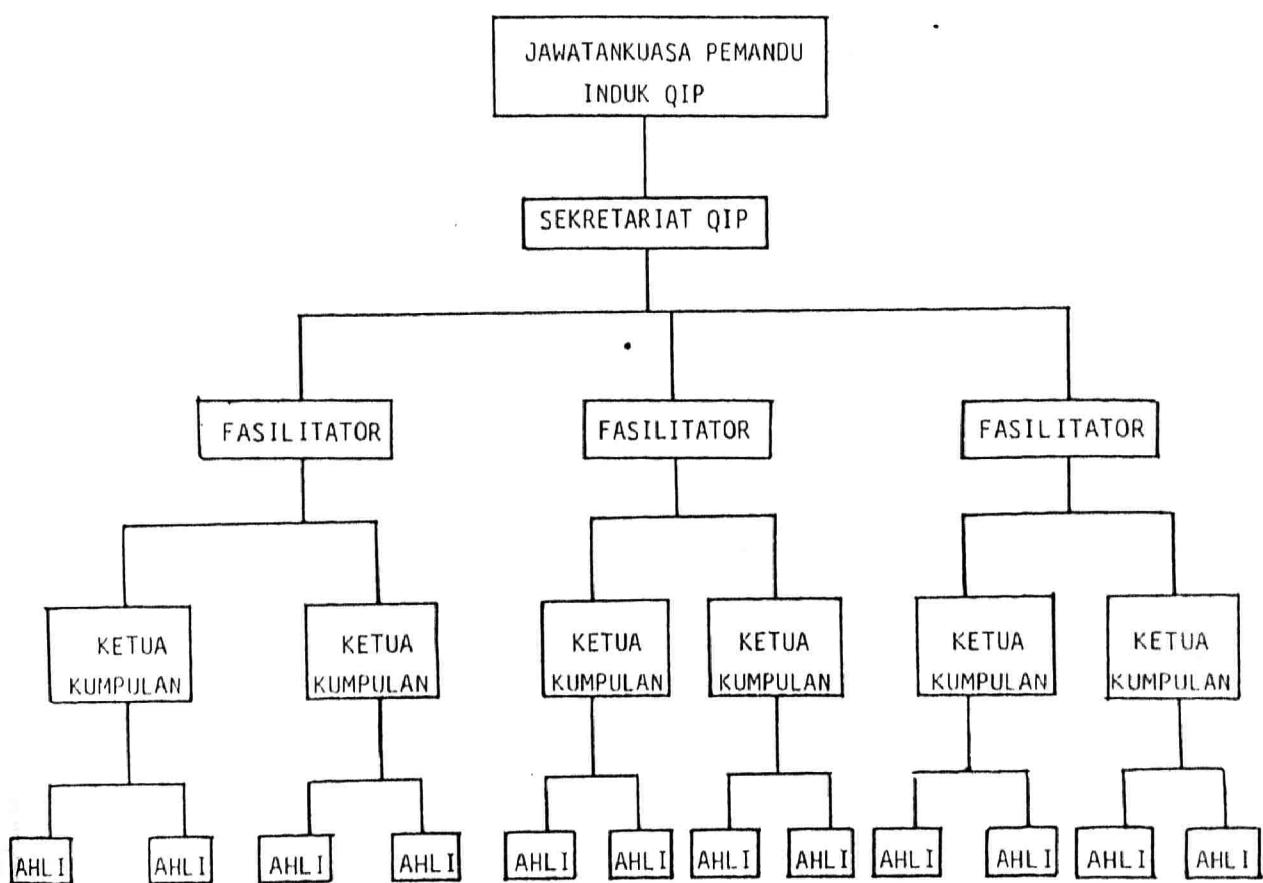
7.2.6 Membina semangat bekerja secara berkumpulan.

7.2.7 Kakitangan menjadi bertambah minat serta melibatkan diri didalam kerja mereka.

7.2.8 Mengurangkan sungutan dan ketidak hadiran

7.2.9 Pengurusan secara penyertaan bersama.

7.2.10 Meningkatkan keperluan secukup diri setiap peringkat didalam Bank.

STRUKTUR DAN ORGANISASI QIP DI BBMB

JAWATANKUASA PEMANDU INDUK

8.1 Jawatankuasa Pemandu Induk ialah sebuah jawatankuasa yang merangka dasar perlaksanaan QIP dan memberi pertimbangan serta keputusan kepada cadangan-cadangan penyelesaian yang dikemukakan oleh kumpulan QIP untuk diseragamkan didalam BBMB.

8.1.1 Terdiri daripada beberapa orang ahli-ahli seperti berikut :-

Penasihat	Pengarah Eksekutif BBMB
Pengerusi	Ketua Pengurus Besar Pejabat Perancangan dan Kumpulan Anak-anak Syarikat
Ahli-Ahli	Pengurus Besar Bahagian Urusan Bank Korporat Kumpulan Urusan Bank
	Pengurus Besar Bahagian Urusan Bank Antarabangsa Kumpulan Urusan Bank
	Pengurus Besar Bahagian Pentadbiran Cawangan Kumpulan Urusan Bank
	Pengurus Jabatan Tenaga Manusia
Setiausaha I	Ketua Seksyen Latihan Jabatan Tenaga Manusia
Setiausaha II	Ketua Unit Pembangunan Organisasi ataupun Encik Mohd Sobree Ali Sekretariat QIP Seksyen Latihan

8.1.2 Ahli Jawatankuasa Pemandu Induk akan mengadakan mesyuarat tiga bulan sekali, tertakluk kepada keputusan dan budibicara Pengerusi Jawatankuasa ini.

8.1.3 Korum mesyuarat Jawatankuasa ini adalah kehadiran separuh daripada jumlah seluruh ahli-ahli Jawatankuasa dalam satu-satu mesyuarat.

8.1.4 Fungsi-fungsi utama Jawatankuasa Pemandu ini termasuklah :-

8.1.4.1 Untuk merancang strategi bagi perlaksanaan program QIP

8.1.4.2 Untuk memastikan bahawa Bank akan terus menyokong kegiatan-kegiatan QIP

8.1.4.3 Untuk menentukan sistem penghargaan dan pengiktirafan bagi kumpulan-kumpulan QIP

8.1.4.4 Untuk mempastikan bahawa Sekretariat QIP menyerahkan laporan bulanan tentang kemajuan kumpulan QIP.

8.1.4.5 Untuk menilai dan menganalisa serta merumuskan kemajuan program QIP setiap tiga bulan sekali.

8.2 SEKRETARIAT QIP

Sekretariat QIP ialah sebuah Jawatankuasa yang bertanggongjawab terhadap perlaksanaan program QIP.

8.2.1 Terdiri daripada beberapa orang ahli-ahli seperti berikut :-

i. Pengurus	Pengurus Jabatan Tenaga Manusia
ii. Pengurus Bersama	Pengurus Jabatan Perniagaan Kecil
iii. Ahli-ahli	Pengurus Jabatan Perhubungan Awam Ketua Seksyen Latihan Jabatan Tenaga Manusia Ketua Unit Pembangunan Organisasi Seksyen Latihan

Pengetua
Pusat Latihan Kakitangan

Pensyarah
Pusat Latihan Kakitangan

Pegawai
Unit Pengumpulan Pinjaman
Pejabat Kredit Korporat

- iv. Setiausaha - Pegawai Bertugas
Sekretariat QIP
Seksyen Latihan

8.2.2 Sekretariat QIP ini akan mengadakan mesyuarat sebulan sekali tertakluk kepada keputusan dan budibicara Pengerusi Sekretariat ini ataupun Penolong Pengerusi seandainya Pengerusi tidak ada.

8.2.3 Korum mesyuarat Sekretariat ini adalah kehadiran seramai lima orang.

8.2.4 Fungsi-fungsi utama Sekretariat ini adalah seperti berikut :-

- 8.2.4.1 Untuk merangka dan mengulangkaji garispanduan polisi QIP untuk kelulusan Ahli Jawatankuasa Pemandu Induk.
- 8.2.4.2 Untuk menyediakan latihan QIP untuk fasilitator-fasilitator dan ketua-ketua kumpulan.
- 8.2.4.3 Untuk mentadbir dan mengendali serta menyelia semua kegiatan QIP didalam bank dan anak-anak syarikat.
- 8.2.4.4 Untuk melapurkan kegiatan QIP kepada Ahli Jawatankuasa Pemandu Induk.
- 8.2.4.5 Untuk mengelola lapuran-lapuran daripada fasilitator-fasilitator dan ketua-ketua kumpulan QIP.
- 8.2.4.6 Untuk menganjurkan Konvensyen Tahunan QIP bagi kumpulan-kumpulan QIP di BBMB.

8.3 FASILITATOR

Fasilitator adalah merupakan penggerak ataupun penyelaras yang utama didalam program QIP

8.3.1 Fasilitator terdiri daripada Ketua-ketua Jabatan diperingkat jabatan, Ketua-ketua Eksekutif diperingkat anak-anak syarikat, Pengurus Kawasan dan Pengurus Cawangan diperingkat cawangan.

8.3.2 Fungsi-fungsi utama fasilitator termasuklah :-

- 8.3.2.1 Menghubungi pihak Sekretariat QIP untuk mendapatkan bantuan dan nasihat.
- 8.3.2.2 Melatih ketua-ketua kumpulan dan membantu kumpulan apabila perlu.
- 8.3.2.3 Menyeliakan suasana yang terbuka dan menyokong.
- 8.3.2.4 Mempastikan bahawa kumpulan akan menumpukan kepada aktiviti-aktiviti mereka terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan kerja mereka.
- 8.3.2.5 Berperanan sebagai orang tengah didalam penyelesaian masalah tanpa bertindak sebagai ketua.
- 8.3.2.6 Sebagai pakar rujuk kumpulan.
- 8.3.2.7 Pendengar dan penghubung yang aktif.
- 8.3.2.8 Mengesan kemajuan kumpulan.
- 8.3.2.9 Membuat susulan terhadap mesyuarat kumpulan
- 8.3.2.10 Menilai hasil program serta kos dan melapurkan kepada pihak pengurusan melalui pihak Sekretariat.
- 8.3.2.11 Menghantar laporan bulanan dengan menggunakan borang "Laporan Fasilitator Untuk Pihak Pengurusan ", sebelum penghujung minggu pertama setiap bulan.

8.4 KETUA KUMPULAN

Ketua kumpulan adalah dipilih oleh Ketua Jabatan diperingkat Jabatan Ketua Eksekutif diperingkat Anak-anak syarikat, Pengurus kawasan di peringkat Pejabat Pengurus kawasan dan Pengurus cawangan di peingkat cawangan.

8.4.1 Kriteria untuk menjadi ketua kumpulan adalah seperti terkandung dibawah

- i. mempunyai beberapa orang kakitangan dibawah penyeliaannya
- ii. pada umumnya diterima oleh kakitangan dan inovatif
- iii. bersedia untuk belajar.

8.4.2 Fungsi-fungsi dan tanggungjawab utama ketua kumpulan termasuklah :-

8.4.2.1 Mempastikan bahawa kumpulan QIP dapat beroperasi dan berjalan dengan lancar.

8.4.2.2 Melatih ahli-ahli mengenai teknik menyelesaikan masalah dengan bantuan fasilitator ataupun nasihat daripada Sekretariat QIP dimana perlu.

8.4.2.3 Memupuk semangat bekerjasama dan harmoni dalam kumpulan

8.4.2.4 Menetapkan mesyuarat serta menentukan ketetapan masa untuk mesyuarat.

8.4.2.5 Mengadakan mesyuarat dengan teratur.

8.4.2.6 Membahagikan assignment kepada ahli-ahli kumpulan.

8.4.2.7 Menunjukkan minat dan memberi sokongan kepada kumpulan

8.4.2.8 Menunjukkan teladan yang baik kepada ahli-ahli

8.4.2.9 Menggalakkan penyertaan kakitangan-kakitangan Bank yang lain sebagai ahli baru kumpulan.

8.4.2.10 Membantu kumpulan untuk menilaikan operasi

8.4.2.11 Membantu ahli-ahli kumpulan didalam menyelesaikan masalah-masalah.

8.4.2.12 Menguatkuasakan disiplin bekerja secara berkumpulan

8.4.2.13 Menyerahkan minit mesyuarat kepada Fasilitator dengan menggunakan borang 'Laporan Mingguan Ketua Kumpulan untuk Fasilitator' selepas diadakan mesyuarat.

8.5 AHLI-AHLI

Ahli-ahli kumpulan adalah merupakan tulang belakang untuk program QIP ini. Mereka adalah penting sekali oleh kerana :-

- * Tanpa ahli, program tidak dapat dijalankan dan
- * Kejayaan program ini adalah bergantung kepada sumbangan dan penglibatan aktif ahli-ahli

Saiz sesebuah kumpulan QIP selalunya terdiri daripada 3 - 10 orang ahli.

8.5.1 Keahlian

Setiap kakitangan didalam BBMB adalah layak dan dipelawa untuk menjadi ahli kumpulan QIP. Walaubagaimanapun, apabila seseorang itu sudah pun menjadi ahli kumpulan QIP, dia mestilah menyertai serta melibatkan diri secara total kearah kejayaan perlaksanaan program ini.

8.5.2 Fungsi dan tanggungjawab ahli-ahli kumpulan QIP adalah seperti berikut :-

- 8.5.2.1 Menghadiri mesyuarat kumpulan
- 8.5.2.2 Menumpukan usaha untuk menyelesaikan masalah-masalah yang berkaitan dengan kerja serta mempelajari teknik-teknik penyelesaian masalah .
- 8.5.2.3 Mematuhi "tata kelakuan " kumpulan
- 8.5.2.4 Bertata tertib semasa menghadiri mesyuarat
- 8.5.2.5 Mengkritik hanya idea yang diberikan, dan bukannya individu atau orang yang memberikannya
- 8.5.2.6 Menyiapkan semua tugas-tugas yang diputuskan didalam mesyuarat dengan penuh penglibatan.
- 8.5.2.7 Mengenalpasti masalah, menyumbangkan idea-idea, menjalankan penyelidikan dan penyiasatan (dimana perlu) dan membantu kumpulan kearah menyelesaikan masalah-masalah.
- 8.5.2.8 Memajukan program kumpulan
- 8.5.2.9 Membantu dalam mendapatkan ahli-ahli baru untuk kumpulan

9. POL ISI

- 9.1 Setiap kakitangan di dalam BBMB adalah layak dan dipelawa untuk menyertai program QIP dengan menjadi ahli kumpulan QIP
- 9.2 Akan tetapi apabila seseorang kakitangan Bank itu sudahpun menjadi ahli kumpulan QIP maka dia mestilah menyertai serta melibatkan diri secara total kearah kejayaan perlaksanaan program ini.
- 9.3 Kumpulan akan :-
- 9.3.1 Mempunyai ahli-ahli yang telah pun dilatih tentang konsep dan teknik program QIP
 - 9.3.2 Dibenarkan untuk memilih masalah-masalah yang dikenalpasti dan seandainya diluluskan oleh pihak pengurusan (peringkat jabatan/cawangan) akan melaksanakan penyelesaian dan mengendalikan hasilnya.
 - 9.3.3 Diberikan pilihan untuk menerima ataupun menolak sebarang masalah-masalah yang dikemukakan kepada kumpulan dari sebarang sumber-sumber yang luar daripada jabatan/cawangan mereka.
 - 9.3.4 Dibenarkan untuk bertemu secara regular, selalunya sekali setiap minggu, selama sejam dan pada waktu pejabat.
 - 9.3.5 Menyediakan jadual untuk mesyuarat dan persembahan.
 - 9.3.6 Mempersempahkan masalah-masalah dan cadangan-cadangan penyelesaian kepada pihak pengurusan peringkat jabatan/cawangan untuk mendapatkan kelulusan.
 - 9.3.7 Menyerahkan minit mesyuarat kepada Fasilitator dengan menggunakan borang "Laporan mingguan Ketua Kumpulan untuk Fasilitator" setiap kali selepas diadakan mesyuarat kumpulan.
- 9.4 Kumpulan tidak akan membincangkan masalah-masalah berikut sewaktu mengenalpasti masalah :-
- 9.4.1 Dasar Bank/Jabatan/Cawangan
 - 9.4.2 Perjanjian Kesatuan Sekerja
 - 9.4.3 Tindakan Tatatertib
 - 9.4.4 Gaji dan Syarat-syarat perkhidmatan
 - 9.4.5 Belanjawan

9.4.6 Pembahagian tugas yang menyentuh peribadi

9.4.7 Penempatan dan perpindahan

Perkara 9.4.1 - 9.4.7 boleh dibincangkan jika sekiranya ianya merupakan sebahagian daripada tugas dan tanggungjawab kakitangan Bank yang menganggotai kumpulan itu.

9.5 Pihak pengurusan dapatlah membantu serta menyokong kegiatan kumpulan QIP secara :-

9.5.1 Menerima cadangan kumpulan untuk diseragamkan dan membuat pertimbangan terhadap cadangan itu serta mempastikan bahawa cadangan itu dapat dilaksanakan didalam Bank.

9.5.2 Menghadiri mesyuarat beberapa buah kumpulan QIP walaupun sebentar sebagai menghargai kegiatan-kegiatan kumpulan serta mendorong ahli-ahli kumpulan untuk bekerja dengan lebih gigih

9.5.3 Menetapkan penghargaan dan sebarang hadiah perangsang untuk kumpulan yang terbaik,

9.6 Ketua Jabatan/Ketua Eksekutif Anak Syarikat/Pengurus Kawasan/Pengurus Cawangan yang menjadi Fasilitator QIP akan dapat membantu kumpulan secara :-

9.6.1 Menggalakkan kakitangannya melibatkan diri didalam kegiatan kumpulan QIP

9.6.2 Memberarkan kumpulan mengadakan mesyuarat, waktu pejabat.

9.6.3 Menyediakan tempat mesyuarat serta memberarkan untuk diadakan publisiti kegiatan kumpulan.

9.6.4 Menghadiri mesyuarat kumpulan, sekali-sekala.

9.6.5 Mempunyai pemikiran yang terbuka terhadap cadangan-cadangan kumpulan.

9.6.6 Memikirkan soal kepentingan BBMB secara keseluruhannya dan bukannya hanya jabatan/cawangan sahaja.

9.7 Fasilitator juga dapat melibatkan diri didalam tindakan kumpulan secara :-

- 9.7.1 Memberi jawapan terhadap pertanyaan ataupun cadangan kumpulan, dan sekiranya perlu, menerangkan dengan lengkap tentang alasan kenapakah cadangan kumpulan ditolak.
- 9.7.2 Melaksanakan cadangan-cadangan penyelesaian kumpulan yang telahpun diluluskan.
- 9.7.3 Memberi bantuan, bimbingan, latihan serta menasihatkan kumpulan apabila dirasakan perlu ataupun diminta oleh kumpulan.
- 9.7.4 Memberi perangsang kepada kumpulan secara memberi penghargaan seperti makan tengahari bersama ataupun hadiah-hadiah saguhati.

9.8 Fasilitator juga dapatlah mengemukakan masalah-masalah kepada kumpulan untuk pertimbangan kumpulan, seandainya dipersetujui oleh kumpulan ia akan diatasi, demi kepentingan jabatan/cawangan.

10. TEKNIK Q.I.P

Brainstorming (percambahan fikiran)

Cara ini diterima sebagai satu teknik yang digunakan oleh sesebuah kumpulan untuk meningkatkan lagi pemikiran dan mengeluarkan pendapat sebanyak yang mungkin.

Tajuk perbincangan yang timbul mestilah diterangkan dan difahami oleh semua ahli kumpulan. Semasa teknik 'brainstorming' dikendalikan setiap cadangan samada baik ataupun tidak baik, dicatatkan. Satu peluang yang samarata akan diberi kepada setiap ahli dalam menyuarakan idea dan pendapatnya tanpa kata-kata kritikan daripada mana-mana ahli lain yang hadir.

11. PENGUMPULAN DATA

11.1. Satu pengumpulan data yang sistematis dan rapi boleh menghasilkan satu kejayaan dalam menganalisa satu-satu masalah, seterusnya dapat menghindarkan atau mengurangkan timbulnya sebarang masalah. Teknik-teknik yang terlibat ialah melalui penggunaan sampel. Langkah-langkah yang diikuti adalah :-

- Mempelajari/mengenalpasti fakta-fakta yang terlibat
- Mengetahui berapa besar saiz satu-satu kumpulan itu.
- Menyediakan satu sampel jadual
- Menyediakan ' checksheet '
- Membentangkan data dalam bentuk graf

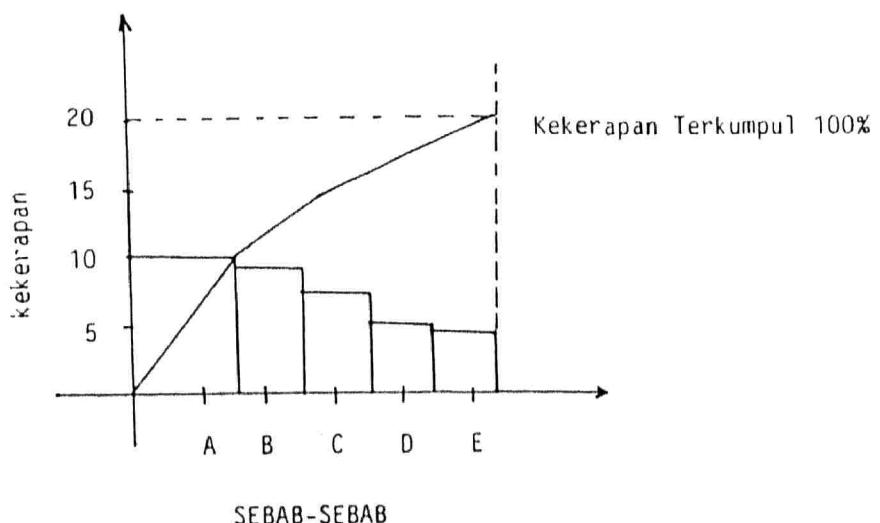
12. ANALISA PARETTO

12.1 Ini merupakan satu alat menganalisa keputusan yang bertujuan untuk mengenalpasti beberapa masalah utama (Vital Few) daripada beberapa masalah-masalah kecil (Vital Many).

12.2 Langkah-Langkah untuk diikuti :-

- Mengenalpasti paksi-paksi
- Paksi X - Sebab dan punca
- Paksi Y - Kekerapan bagi setiap sebab dan punca
- Daripada 'checksheet' kenalpasti sebab utama dan letakkan sebab yang mempunyai markah tertinggi di sebelah kiri.
- Beri tajuk kepada graf.
- Tandakan graf terkumpul disebelah kanan.

RAJAH 1

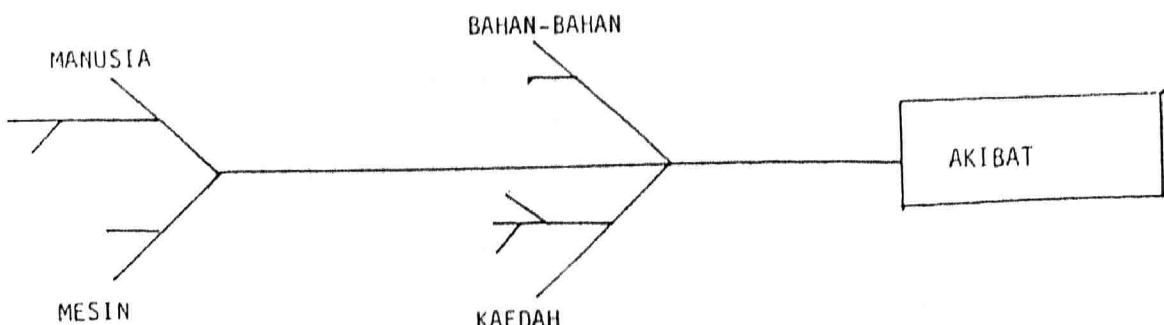


Mula dan sebab yang mempunyai kekerapan tertinggi dahulu.

13. ANALISA 'SEBAB DAN AKIBAT' ATAU RAJAH TULANG IKAN

- 13.1 Ia digunakan untuk mengenalpasti sebab-sebab yang mungkin menyebabkan timbulnya satu-satu masalah. Diantara sebab-sebab ini terdapat sebab-sebab utama yang sebenarnya merupakan punca timbulnya satu-satu masalah. Cara penyelesaian yang tepat akan dapat dikenalpasti dengan lebih berkesan. Peringkat-peringkat yang terlibat didalam analisa ini, mengikut bentuk yang menyerupai tulang seekor ikan, dikenali sebagai 'Rajah Tulang Ikan'.

RAJAH 11

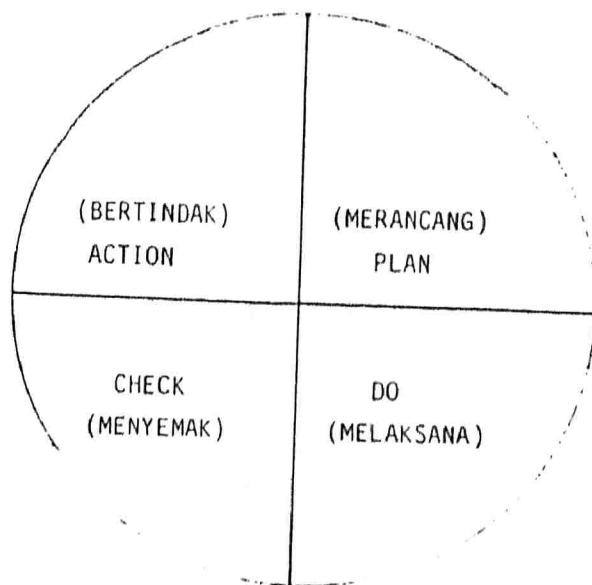


Langkah-langkah

- Nyatakan masalah
- Sebab-sebab utama dikenalpasti dengan menggunakan 4 tajuk, Manusia, Mesin, Kaedah dan Bahan-bahan.
- Kesemua ahli melibatkan diri dengan cara menyertai satu sesi Brainstorming (Percambahan Fikiran).
- Idea-idea dan pendapat yang dikumpulkan semasa percambahan fikiran diselidik secara terperinci untuk mengenalpasti idea yang terbaik.
- Sebab-sebab yang utama disenaraikan mengikut keutamaanya.
- Cadangan penyelesaian akan dibuat berdasarkan kepada sebab-sebab utama.

14. PENYELESAIAN MASALAH

14.1 Rusingan PDCA (Plan, Do, Check, Action) mewakili satu cara yang sistematik kepada proses penyelesaian masalah.

RAJAH 111

14.2. Langkah-langkah yang diambil adalah seperti berikut:-

- Merancang (Langkah 1) - Membuat perancangan sebelum memulakan sebarang tugas atau projek.
- Melaksanakan (Langkah 11) - Menjalankan kerja yang selaras dengan rancangan
- Menyemak (Langkah 111) - Memeriksa dan menilai kerja untuk melihat samada ianya dilakukan selaras dengan rancangan
- Bertindak (langkah 1V) - Sekiranya didapati bahawa hasilnya adalah tidak memuaskan. Pembetulan mestilah dibuat untuk mengatasi kesilapan. Cara untuk mengatasi kesilapan tersebut ialah dengan merujuk kembali langkah-langkah dahulu yang diambil dengan teliti. Langkah-langkah hendaklah ditulis semula sebaik sahaja hasil yang memuaskan ditemui.

Langkah-langkah ini boleh diuraikan lagi dalam proses penyelesaian masalah :-

- a) Masalah dikumpul dan dipilih
- b) Definisikan dengan jelas satu-satu masalah
- c) Masalah mestilah dianalisa dengan mendalam
- d) Mengeluarkan beberapa penyelesaian yang mungkin.
- e) Untuk memastikan satu-satu penyelesaian dan satu "Plan Of Action" atau perancangan untuk bertindak itu dipersetujui.
- f) Kumpulan Q.I.P mestilah menjalankan "trial-run" (Percubaan terlebih dahulu).

- g) Untuk menilai keputusan-keputusan
- h) Untuk mengemukakan penyelesaian kepada Executive Committee (EXCO)
- i) Untuk membuat susulan (follow-up) ke atas penyelesaian
- j) Menghabiskan satu-satu projek dengan satu rancangan sebagai " preventive action ".

15. PERSEMBAHAN PENGURUSAN

15.1 Dalam mengakhiri satu-satu projek, ahli-ahli dikehendaki mengemukakan penyelesaian mereka kepada pihak pengurusan secara lisan. Untuk melakukan ini, ahli-ahli Q.I.P. perlu mempunyai beberapa kebolehan :-

- a) Ahli-ahli membuat persediaan lisan
- b) Satu persediaan yang rapi dan tersusun keatas lapuran projek.
- c) Menggunakan kemudahan Audio-Visual
- d) Pembentangan projek melalui 'assignment' Kumpulan.
- e) Pembentangan mengambil masa 20 - 30 minit sahaja.
- f) Setiap ahli mesti mengambil bahagian di dalam persembahan projek.
- g) Semasa persembahan, hendaklah menggunakan semua maklumat yang terkumpul untuk projek tersebut.
- h) Untuk persembahan, hendaklah menyediakan satu ringkasan/garis panduan dalam bentuk buku panduan.
- i) Sebelum satu persembahan yang sebenar dilakukan, kad jemputan hendaklah dihantar seminggu lebih awal kepada pihak pengurusan, semua para jemputan dan lain-lain ahli yang berkenaan.

LAMPIRAN VI

**SENARAI BORANG-BORANG YANG DISERAGAMKAN
UNTUK KEGIATAN KUMPULAN QIP**

- | | | |
|-------------|---|--|
| 1. BORANG A | - | <u>BORANG MINIT MESYUARAT MINGGUAN</u> |
| | | (Borang ini hendaklah digunakan untuk semua catitan minit mesyuarat mingguan kumpulan. Bersama-sama borang ini dikepalkan juga KOD bagi peringkat-peringkat penyelesaian Projek Kumpulan). |
| 2. BORANG B | - | <u>BORANG LAPURAN MINGGUAN KETUA KUMPULAN KEPADA FASILITATOR</u> |
| | | (Borang ini diisikan oleh Ketua Kumpulan mengenai tahap perkembangan projek Kumpulan kepada Fasilitator). |
| 3. BORANG C | - | <u>BORANG LAPURAN BULANAN FASILITATOR UNTUK AHLI JAWATANKUASA PEMANDU INDUK MELALUI SEKRETARIAT QIP</u> |
| | | (Borang ini diisikan oleh Fasilitator sebagai lapuran perkembangan kegiatan kumpulan kepada Jawatankuasa Pemandu Induk QIP). |
| 4. BORANG D | - | <u>BORANG LAPURAN FASILITATOR UNTUK JAWATANKUASA PEMANDU INDUK MELALUI SEKRETARIAT QIP BAGI PROJEK KUMPULAN YANG SUDAH PUN DISIAPKAN</u> |
| | | (Setiap projek yang telah disiapkan, hendaklah dicatatkan di dalam borang ini oleh Fasilitator untuk tindakan Jawatankuasa Pemandu Induk melalui Sekretariat QIP). |
| 5. BORANG E | - | <u>BORANG CADANGAN DARIPADA FASILITATOR KEPADA JAWATANKUASA PEMANDU INDUK MELALUI SEKRETARIAT QIP UNTUK MENYERAGAMKAN PROJEK YANG TELAH PUN SIAP</u> |
| | | (Borang ini hendaklah diisikan oleh Fasilitator untuk projek-projek yang dicadangkan untuk diseragamkan kepada Jawatankuasa Pemandu Induk melalui Sekretariat QIP). |

DISEDIAKAN OLEH:
SEKRETARIAT QIP
SEKSYEN LATIHAN
JABATAN TENAGA MANUSIA

3HB MAC 1987

KOD BAGI PERINGKAT PENYELESAIAN PROJEK KUMPULAN QIPKODPERINGKAT 1: SENARAI ISU PENTING

- A1 Persetujuan di atas masalah umum
 A2 Mengenalpasti masalah

PERINGKAT 2: MEMILIH MASALAH UTAMA

- B1 Memberi kriteria pemilihan masalah
 B2 Menentukan masalah untuk diatasi
 B3 Mengujudkan kenyataan masalah yang objektif
 B4 Menyatakan matlamat penyelesaian

PERINGKAT 3: MENGENALPASTI PUNCA/SEBAB

- C1 Mencari sebab-sebab
 C2 Memilih sebab-sebab utama
 C3 Mengenalpasti sumber-sumber Data untuk dikumpulkan
 C4 Pembahagian tugas mengumpul Data

PERINGKAT 4: ANALISA DATA

- D1 Memilih format lapuran data yang sesuai
 D2 Mempamirkan Data untuk perbincangan
 D3 Analisa formal bagi Data
 D4 Penafsiran Data yang dipersetujui

PERINGKAT 5: MEMBUAT CADANGAN PENYELESAIAN

- E1 Mengenalpasti cadangan penyelesaian
 E2 Mengujudkan kriteria pemilihan
 E3 Mengenalpasti penyelesaian yang mungkin dilaksanakan

PERINGKAT 6: MEMILIH CARA PENYELESAIAN

- F1 Menganalisa dan memilih cara penyelesaian
 F2 Membuat anggaran masa, sumber dan tenaga yang perlu
 F3 Menentukan samada perlu atau tidak diadakan persempahan pengurusan

BORANG A: MINIT MESYUARAT KUMPULAN QIP

NAMA KUMPULAN : _____	KETUA : _____	
JABATAN/CAWANGAN: _____	TARIKH : _____	
<u>ULASAN MESYUARAT YANG LALU</u>		
BILANGAN : _____	BULAN : _____	TAHUN : _____
HADIR : _____ _____	TIDAK HADIR _____	
TAJUK PROJEK _____	PERINGKAT: _____ (KOD)	
<u>AGENDA YANG TELAH DIBINCANGKAN</u>		
<u>KEPUTUSAN YANG DIBUAT</u>		
<u>AGENDA UNTUK MESYUARAT AKAN DATANG</u>		

BORANG B: LAPURAN MINGGUAN KETUA KUMPULAN KEPADA FASILITATOR

MAKLUMBALAS KUMPULAN	:	_____
TAJUK PROJEK	:	_____
STATUS PROJEK	:	_____
TARIKH DIMULAKAN	:	_____

KOMEN POSITIF :

CATITAN UNTUK PERHATIAN/TINDAKAN FASILITATOR :

TARIKH : _____

KEPADA : Jawatankuasa Pemandu Induk QIP

DARIPADA : _____
Fasilitator

PERKARA : LAPURAN BULANAN/KUMPULAN QIP

Disertakan disini ringkasan kegiatan kumpulan QIP untuk

Kumpulan

Jabatan/Cawangan

1. Kemajuan Kumpulan

2. Ulasan Projek Kumpulan

3. Keberkesanan Kumpulan

4. Projek-projek yang belum siap

5. Penyempurnaan yang besar

BORANG D: LAPURAN FASILITATOR UNTUK JAWATANKUASA PEMANDU INDUK
MELALUI SEKRETARIAT QIP BAGI PROJEK KUMPULAN
YANG SUDAH PUN TAMAT

PROJEK YANG TELAH PUN DISIAPKAN

NAMA KUMPULAN : _____ JABATAN/CAWANGAN: _____

AHLI-AHLI : _____ KETUA: _____

TAJUK PROJEK : _____

TARIKH BERMULA : _____ TARIKH TAMAT: _____ TARIKH:
DIADAKAN PERSEMBAHAN
PENGURUSAN

JUMLAH MESYUARAT YANG DIGUNAKAN : _____ KALI JUMLAH JAM YANG DIGUNAKAN: _____ JAM
UNTUK MENyiAPKAN PROJEK

HASIL KEMAJUAN YANG DICAPAI

DAPAT DIUKUR (BERKAITAN KERJA) :

KEMAJUAN SIKAP/PERKHIDMATAN : _____

PERBELANJAAN DAN PENJIMATAN

JUMLAH ANGGARAN PENJIMATAN \$ _____

JUMLAH PERBELANJAAN \$ _____

PENJIMATAN \$ _____

KOMEN (UNTUK PERHATIAN/TINDAKAN AJK PEMANDU INDUK)

BORANG E: CADANGAN DARIPADA FASILITATOR KEPADA AJK PEMANDU INDUK
MELALUI SEKRETARIAT QIP UNTUK MENYERAGAMKAN PROJEK YANG
TELAH PUN SIAP

CADANGAN STANDARDISASI

NAMA KUMPULAN : _____ JABATAN/CAWANGAN: _____

FASILITATOR : _____ KETUA: _____

AHLI-AHLI : _____

TAJUK PROJEK : _____

HASIL PENCAPAIAN : SASARAN(TARGET) _____ SEBENAR(ACTUAL) _____

PUNCA-PUNCA UTAMA MASALAH	CADANGAN PENYELESAIAN

CADANGAN UNTUK STANDARDISASI (SILA SERTAKAN LAMPIRAN JIKA PERLU; UNTUK
MEMUDAHKAN AJK PEMANDU MEMBUAT KEPUTUSAN)

LAMPIRAN E
LAPORAN
KEMAJUAN
PELAKSANAAN
QIP
30 SEPT. 1987

PENGENALAN

Setakat ini terdapat sebanyak 199 buah kumpulan QIP telahpun berdaftar dengan pihak Sekretariat QIP (Sila rujuk lampiran 1).

Daripada jumlah tersebut seramai 93 orang ketua kumpulan telahpun dilatih tentang langkah-langkah di dalam perlaksanaan projek QIP. Selain daripada itu pihak Sekretariat juga telah mengadakan 2 seminar untuk seramai 67 peserta yang terdiri daripada ketua-ketua Jabatan, Ketua-ketua Eksekutif Anak-Anak Syarikat, Pengurus Kawasan dan Cawangan.

SEMINAR FASILITATOR QIP

Pihak Sekretariat QIP telah mengadakan 2 seminar Fasilitator pada 29/4/87 dan 26hb September 1987. Di dalam seminar ini pihak Sekretariat telah mengadakan 4 persembahan pengurusan yang terdiri daripada kumpulan-kumpulan berikut:-

<u>Nama Kumpulan</u>	<u>Jabatan/Cawangan</u>
1. Cahaya Biru	Syarikat Semerak Sdn Bhd
2. Kumpulan Pyramid	Informasi Kredit
3. KGB Kredit	Kampong Bharu
4. KMK 7	Pusatputra, Kajang

Seramai 67 peserta yang meliputi, Ketua-ketua Jabatan, Ketua-ketua Eksekutif Anak-Anak Syarikat, Pengurus Kawasan dan Cawangan telah menghadiri seminar yang telah dijalankan.

KURSUS KETUA KUMPULAN

3 kursus ketua kumpulan QIP telah diadakan di Pusatputra Kajang. Kursus-kursus ini dijalankan selama 2 hari untuk ketua-ketua kumpulan QIP dari setiap Jabatan, Kawasan, Cawangan dan Anak-Anak Syarikat Kewangan. Kursus-kursus ini telahpun diadakan seperti berikut:-

<u>Peringkat</u>	<u>Tarikh</u>	<u>Jumlah</u>
Jabatan-Jabatan di Ibu Pejabat & Cawangan W.P.	29 - 30hb Jun 1987	30 peserta
Cawangan W.P/Selangor/Pahang/Perak/Negeri Sembilan/Melaka	20 - 21hb Julai 1987	35 peserta



Cawangan Perak/Johor/Pahang/ Pejabat Kawasan Terengganu/ Kelantan	10 - 11hb Ogos 1987	28 peserta
	JUMLAH	<u>93</u>

Pihak Sekretariat akan mengadakan kursus ketua Kumpulan yang ke 4 pada 19hb - 20hb Oktober 1987.

PENTADBIRAN

Setakat ini pihak Sekretariat telahpun membelanjakan sejumlah \$2,760.79 bagi perbelanjaan bahan-bahan rujukan untuk kursus ketua kumpulan QIP dan Seminar Fasilitator QIP (Sila rujuk Lampiran II).

Pihak Sekretariat telahpun memenuhi kesemua rancangan Tindakan QIP 87/88 sehingga 30hb September 1987 kecuali menggunakan komputer di dalam pentadbiran QIP.

Rancangan ini tidak dapat dijalankan mengikut tarikh yang telah ditetapkan memandangkan sistem yang telah dirancangkan tidak dapat dikendalikan diPusatputra. Walau bagaimanapun pihak Sekretariat akan menggunakan sistem baru yang akan dilaksanakan pada akhir bulan Oktober 1987.

PERKEMBANGAN QIP

Pihak Sekretariat telahpun menerima borang pendaftaran kumpulan yang berjumlah 199. Kumpulan ini kebanyakannya dari Cawangan-cawangan dan Ibu Pejabat.

Pihak Sekretariat telah juga mengenal pasti beberapa Jabatan dan Cawangan yang masih lagi belum mendaftarkan kumpulan mereka dan pihak Sekretariat akan membuat susulan terhadap Jabatan dan Cawangan tersebut. (Sila rujuk Lampiran IV).

PUBLISITI

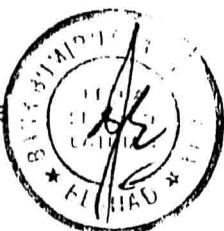
Beberapa langkah telahpun dijalankan untuk menarik minat kakitangan kepada program Peningkatan Mutu (QIP). Di antaranya pihak Sekretariat telahpun menyiapkan buku panduan QIP, Risalah QIP (Leaflet) dan Berita QIP (QIP Newsletter) untuk bacaan ahli kumpulan QIP dan kakitangan BBMB. Selain daripada itu pihak Sekretariat juga telah menghantar beberapa artikel tentang kegiatan QIP kepada Jabatan Hal Ehwal Awam untuk disiarkan di dalam GEMAPUTRA.



PENUTUP

Pihak Sekretariat berkeyakinan dengan adanya sokongan yang kuat daripada pihak pengurusan, program ini akan dapat bertapak dan berjaya dilaksanakan di Bank Bumiputra Malaysia Berhad.

Sekretariat
Quality Improvement Programme
12hb Oktober 1987



JUMLAH KUMPULAN-KUMPULAN QIP MENGIKUT PECAHAN YANG TELAH DIDAFTARKAN
DENGAN SEKRETARIAT QIP SEHINGGA 30TH SEPTEMBER 1987.

NO	IBU PEJABAT/ZON/ANAK-ANAK SYARIKAT	JUMLAH
1	Ibu Pejabat	23
2	Zon Pulau Pinang/Kedah/Perlis	23
3.	Zon Perak	20
4	Zon Selangor	18
5.	Zon Melaka/Negeri Sembilan	9
6	Zon Johor	20
7.	Zon Pahang	15
8	Zon Trengganu/Kelantan	15
9	Zon Sabah/Sarawak	24
10	Zon Wilayah Persekutuan	17
11	Kumpulan Anak-Anak Syarikat	15
	JUMLAH	199

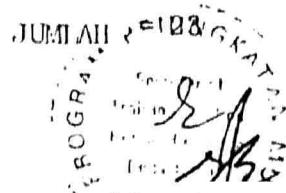


SENARAI NAMA KUMPULAN-KUMPULAN QIP DARI IBU PEJABAT, PEJABAT-PEJABA
KAWASAN, CAWANGAN-CAWANGAN DAN ANAK-ANAK SYARIKAT YANG TELAH DIDAFTER
KAN SEHINGGA 30HB SEPTEMBER 1987.

(1) <u>JABATAN</u>	<u>NAMA KUMPULAN</u>
1. Jabatan Bank Personal	1. Maskad 2. Jasmin
2. Jabatan Kredit Informasi	3. The Pyramid 4. Ozzy 5. Procadata 6. Kitaro
3. Jabatan Hal Ehwal Awam & Pengiklanan	7. Gemaputra
4. Pejabat Tenaga Manusia	8. Kerengga 9. KMK 7
5. Jabatan Perkhidmatan Kewangan	10. Semutputra 11. Belanjawan
6. Jabatan Kira-Kira Pusat	12. Komputer 13. Penyelaras 14. Pyramid 15. FOBA
7. Unit Perniagaan Kecil	16. Furkhan 17. SBD Credit
8. Bah. Urusan Bank A/bangsa	18. Kredit & Pentadbiran B 19. Perhubungan B 20. Sindiket Kredit 21. Pentadbiran Awa
9. Kredit Korporat	22. Kredit Korporat
10 Pejabat Perbendaharaan	23 Pejabat Perbend

Zon (2) PULAU PINANG/KEDAH/PERLISPEJ. KAWASAN/CAWANGANNAMA KUMPULAN

- | | |
|---------------------------------------|-------------------|
| 1. Pej. Kawasan P.Pinang/Kedah/Perlis | 1. Pekep |
| 2. Pendang | 2. Majuputra |
| 3. Kuala Nerang | 3. Cekap |
| 4. Kangar | 4. Gerakan QIP |
| 5. Teluk Wan Jah | 5. QIP Waja |
| 6. Butterworth | 6. Operasi Bagan |
| 7. Sg. Petani | 7. Nor Khidmat |
| 8. Alor Star | 8. Kumpulan Semut |
| | 9. Kumpulan 21 |
| | 10. Safe 2M |
| | 11. Remopasa |
| | 12. Acty 7 |
| 9. Kulim | 13. Kulim Kredit |
| | 14. Sedar |
| | 15. Kulim Kaunter |
| 10. Bukit Mertajam | 16. Kumpulan A |
| | 17. Kumpulan B |
| 11. Pulau Pinang | 18. The Image |
| | 19. EK |
| | 20. Maxpro |
| | 21. REMT F.D |
| | 22. Credit Penang |
| | 23. The Mess. |

JUMLAH 310865


Zon (3) PERAK

PEJ.KAWASAN/CAWANGAN

NAMA KUMPULAN

1. Pej. Kawasan Perak

1. Tunas Harapan

2. Taiping

2. The Frontline

3. Grik

3. Recoveries

4. Ipoh Garden

4. The Efficiency

5. Parit Buntar

5. QIP Grik

6. Medan Kidd

6. Kijang

7. Ipoh

7. Credit

8. Lumut

8. Frontliners

9. Kampar

9. The Vouchers

10. Tapah

10. Kidd QIP

11. Batu Gajah

11. QIP One

12. Teluk Intan

12. Ipoh QIP Two

13. For 'EM'

14. Creditable (

15. Gagak Hitam

16. NEWCOM

17. Great Eleph

18. Setia Gajah

19. Dinamik .

20. Suria

JUMLAH

Zon (4) SELANGOR

CAWANGAN

1. Subang Jaya

2. UPM, Serdang

3. Sungai Besar

4. Kelana Jaya

5. Shah Alam

6. Taman Melawati

7. Taman Sri Gombak

8. Section 52

9. Kajang

10. Kapar

11. Klang

12. Port Klang

NAMA KUMPULAN

1. Suya

2. MBO Theory (y)

3. Si Inai

4. Keya Kredit 10

5. Kita Serupa

6. Stingray

7. Sade Team

8. Lapan Serangkai

9. Melawati Countr

10. Pancang Survey

11. Jaws & Company

12. Frontliners

13. 52 Frontier

14. Kerjasama

15. The Professional

16. I.Q 200

17. QIP BBMB Klang

18. The 'E' QIP

CAWANGAN

1. Bukit Baru
2. Jalan Hang Tuah, Melaka
3. Jalan Kota, Melaka
4. Jasin
5. Tampin
6. Seremban

NAMA KUMPULAN

1. Survival
2. BBRU QIP
3. Credit JHT
4. Berjaya
5. Bintang-Bintang Kecil
6. Kota Squad
7. Anak Watan BBMB
8. Kris Putra
9. Dato Kelana

JUMLAH = 9



Zon (6) JOHORCAWANGANNAMA KUMPULAN

- | | |
|-------------------|------------------------------|
| 1. Parit Raja | 1. Ilijrah |
| 2. Muar | 2. Suara Bakti |
| | 3. Muarputra |
| | 4. Credit-089 |
| | 5. Ringgit Mas |
| 3. Kulai | 6. Kulai Boleh |
| | 7. Maju Kulai |
| 4. Kluang | 8. Al-Fatah |
| 5. Batu Pahat | 9. Azam |
| 6. Segamat | 10. Virginia Gold |
| 7. Kota Tinggi | 11. Kota Tinggi |
| 8. Tampoi | 12. Tampoi Branch QIP System |
| 9. Johor Bharu | 13. Squad 013 |
| 10. Mersing | 14. Sri Mersing |
| 11. UTM, Skudai | 15. Bulan Terang |
| 12. Pontian Kecil | 16. Profit Makers |
| 13. Holiday Plaza | 17. Putra Jaya |
| | 18. 925 Team |
| | 19. Putraputri |
| | 20. Plaza Network |

JUMLAH =

PEJABAT KAWASAN/CAWANGAN

1. Pejabat Kawasan Pahang

2. Maran

3. Jerantut

4. Pel. Kuantan

5. Pekan

6. Raub

7. Kompleks Teruntum

8. Bandar Muadzam Shah

9. Temerloh

10. Kuantan

NAMA KUMPULAN

1. A.M.O

2. Gerak Sepakat

3. Kumpulan CR14

4. MAC 10

5. Kancil

6. Waja

7. Juara

8. Puncak Emas

9. Kumpulan Kredit

10. Kumpulan Operasi

11. TAI-PAN

12. 4 NE/H

13. Tahan Lasak

14. Ikan Todak

15. Empro

JUMLAH ± 15

RETING

✓ 1. reting
✓ 2. reting
✓ 3. reting
✓ 4. reting
✓ 5. reting
✓ 6. reting
✓ 7. reting
✓ 8. reting
✓ 9. reting
✓ 10. reting

[Handwritten signature]

Zon (8) TRENGGANU/KELANTANPEJ. KAWASAN/ CAWANGAN

1. Pej. Kawasan Trengganu/Kelantan

2. Pasir Puteh

3. Dungun

4. Kemaman

5. Jerteh

6. Kuala Trengganu

7. Wakaf Siku

8. Machang

9. Tanah Merah

10. Pasir Mas

11. Gua Musang

NAMA KUMPULAN

1. KEDEC

2. Ekamatra

3. Terminal Puteh

4. The A Team

5. Lang Puteh

6. Penyu

7. Putra Kemaman

8. Jerteh Q

9. Kuala Trengganu QIP

10. Anak Wakaf

11. Pepel

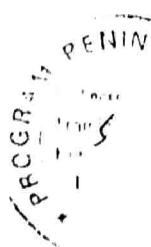
12. Tok Janggut

13. Emas Tulis

14. Ganda

15. Seberkas

JUMLAH =



Zon (9) SABAH/SARAWAKPEJABAT KAWASAN/CAWANGANNAMA KUMPULAN

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| 1. Pejabat Kawasan Sabah/Sarawak | 1. Hornbill |
| | 2. The Area Ten Rentap |
| 2. Sandakan | 3. Putra Productivity Movement |
| | 4. Nucleus |
| 3. Labuan (W.P) | 5. E & D |
| 4. Sibu | 6. The Champion |
| | 7. Communicators |
| | 8. Challenger |
| | 9. People's Express |
| 5. Bintulu | 10. Bintulu Maju |
| 6. Serian | 11. Bakti Kenyalang |
| 7. Keningau | 12. Keningau QIP |
| 8. Kota Kinabalu | 13. Era Muhilbah |
| | 14. Cloc |
| | 15. Tabung PIJihan |
| | 16. Jambatan Putra |
| | 17. Titiwangsa |
| | 18. Massa |
| | 19. RB Combination |
| | 20. Data |
| 9. Miri | 21. Kumpulan Miri |
| 10. Ranau | 22. Kerjasama Sejagat |
| 11. Kuching | 23. Akaun Putra Kuching |
| | 24. Kreditor Kuching |

PENINGKATAN
JUMLAH = 24

PEJ. KAWASAN/CAWANGANNAMA KUMPULAN

1. Pej. Kaw Wilayah Persekutuan

1. Rangkaian Am Wilayah

2. K.L Plaza

2. Kumpulan K 0057

3. Jalan Duta

3. Duta Jaya

4. Taman Maluri

4. Progress Searcher

5. Kompleks Pertama

5. QIP Kompleks Pertama

6. Kampong Baru

6. KGB Kredit

7. Jalan Ampang

7. Sinaran Ampang

8. Kompleks Dayabumi

8. Daya Putra

9. Universiti Malaya

9. Campus Group

10. Jalan Tun Sambanthan

10. Brickfields

11. Kompleks Antarabangsa

11. Jabatan Operasi

12 Taman Tun Dr Ismail

12. Jabatan Kredit

13. Kuala Lumpur

13. QIP TTDI

14. Asap

15. Computerantee

16. Exporters

17. Import Challenge

JUMLAH = 17



- | | |
|--|---------------------------|
| 1. Jabatan Perancangan | 1. FI-SUB-D |
| 2. BEMB Properties Sdn Bhd | 2. Perancangan |
| 3. Stor Pusat | 3. Properties Force Squad |
| 4. Kewangan Bumiputra Berhad | 4. Berkat |
| a) KBB Sarawak | 5. QIP Bha. ke 4, Sarawak |
| b) KBB Sibu | 6. QIP/KBB/Sibu |
| c) KBB Johor Bharu | 7. Membina |
| d) KBB Kuching | 8. Bumi Lions |
| e) KBB Butterworth | 9. Satok Damai |
| f) KBB Shah Alam | 10. Wang Mutiara |
| g) KBB Kuala Trengganu | 11. QIP (A) KBB S/A |
| | 12. QIP (B) KBB S/A |
| | 13. Penyu |
| 5. Bumiputra Llyods Leasing Berhad | 14. Bilis |
| 6. Jabatan Keselamatan & Anak Syarikat | 15. Cahaya Biru |

JUMLAH = 15



COST OF PRINTING FOR QIP COURSE MATERIALS

11.6.87

NOTES - 100 SETS

F4 (Double Sided)	-	\$ 650.00	
F4 (Single Side)	-	\$ 60.00	
F4 (Colour)	-	\$ 117.00	\$ 827.00

24.6.87

'CAHAYA BIRU' - 40 SETS

A4 (Double Sided)	-	\$ 56.00	
F4 (colour)	-	\$ 7.20	\$ 63.20

25.6.87

TIMETABLE - 35 SETS

F4 (Colour)	-	\$ 3.33	\$ 3.33
-------------	---	---------	---------

7.7.87

NOTES - 20 SETS

A4 (Double Sided)	-	\$ 74.00	
F4 (Colour)	-	\$ 5.58	\$ 79.58

15.7.87

PROJEK KUM. QIP - 38 SETS

F4 (Double Sided)	-	\$ 111.84	
F4 (Colour)	-	\$ 18.45	\$ 130.29

24.7.87

NOTES - 150 SETS - \$1,466.05 \$1,466.05

18.9.87

QIP Leaflets - 100 PSC - \$ 10.44 \$ 10.44

26.9.87

QIP Handbooks - 40 SETS - \$ 180.90 \$ 180.90

ACTION PLAN QIP (SUMMARY)

<u>TASKS</u>	<u>DATELINES</u> START/(COMPLETION)	<u>RESPONSIBILITY</u>	<u>STATUS</u>
A. ADMINISTRATION			
1. Course materials			
1.1 Prepare Manual for Facilitators/team leaders	15/4/87	MSA/NHA	Completed
1.2 Set-out Course objectives, course outline and time-table for facilitators and team leaders	15/4/87	MSA/NHA	Completed
2. Computerisation on QIP activities through PC	20/5/87	MSA/NHA	To be completed by 30/10/1987
3. Monitor and Review the progress of QIP teams	23/5/87	MSA/NHA	On-Going
4. Submit Monthly/Quarterly QIP progress reports to the Steering Committee and propose strategies for Improvement	28/6/87	MSA/NHA	On-Going
B. TRAINING AND EDUCATION			
1. Conduct Appreciation talks during STC/SIH Programmes	13/4/87	All Secretariat Members	On-Going
2. Organise/Conduct QIP Facilitators Seminars	29/4/87	All Secretariat Members	On-Going
3. Organise/Conduct QIP team leaders courses	June 87	All Secretariat Members	On-Going

- | | | | |
|--|--------------|---------|----------|
| 4. Organise QIP Awareness Campaign | April 87 | MSA/NHA | On-Going |
| 5. Arrange the best QIP team as participant or observer at QCC National Convention | September 87 | MSA/NHA | On-Going |

C. PUBLICITY

- | | | | |
|---|------------|---------|-----------|
| 1. Produce Monthly Article/s on QIP for Gemaputra | April 87 | MSA/NHA | On-Going |
| 2. Produce Quarterly Newsletter on QIP | May 87 | MSA/NHA | On-Going |
| 3. Produce Handbook on QIP | May 87 | MSA/NHA | Completed |
| 4. Produce QIP Leaflet | July 87 | MSA/NHA | Completed |
| 5. Produce Souvenir/s for QIP members | Nov/Dec 87 | MSA/NHA | - |

D. OTHERS

- | | | | |
|---|------------|---------|----------|
| 1. Conduct Management Presentation at Head Office and Branches | August 87 | MSA/NHA | On-Going |
| 2. Arrange visits for Secretariat Members to branches and Head Office on QIP activities | July 87 | MSA/NHA | On-Going |
| 3. Arrange Group Gathering between QIP teams. | Nov/Dec 87 | MSA/NHA | - |

OPENING
SECRETARIAT
TRAINING
DEPARTMENT

4. 1st QIP Annual Convention (QIP Day/
Week) Feb 88 MSA/NHA -

SECRETARIAT
QUALITY IMPROVEMENT PROGRAMME
OCTOBER 10 1987

REVIEWED
SECRETARIAT
1. Training action Z
2. Review of progress
3. Follow up
4. Other

JABATAN-JABATAN YANG MASIH LAGI BELUM
MENUBUHKAN KUMPULAN QIP

KUMPULAN URUSAN BANK

1. Jabatan Pelanggan-Pelanggan Perdagangan
2. Jabatan Hubungan Kerajaan
3. Jabatan Institusi Kewangan
4. Jabatan Pengawasan
5. Jabatan Pemeriksaan Dan Susulan
6. Jabatan Unit Petugas

KUMPULAN URUSAN KORPORAT

1. Pejabat Undang-Undang
2. Pejabat Urusetia
3. Pejabat Sistem Informasi
4. Pejabat Perkhidmatan Kewangan



KAWASAN SABAH/SARAWAK

1. Tawau
2. Bandar Sri Aman

KAWASAN SELANGOR

1. Seksyen 14
2. UKM

KAWASAN PULAU PINANG/KEDAH/PERLIS

1. Jitra
2. USM

KAWASAN WILAYAH PERSEKUTUAN

1. PWTC
2. Perbadanan Nasional Berhad
3. Lucky Garden

KAWASAN MELAKA/NEGERI SEMBILAN

1. Masjid Tanah
2. Kuala Pilah
3. Port Dickson

KAWASAN JOHOR

1. Pasir Gudang

KAWASAN TRENGGANU/KELANTAN

1. Kota Bharu
2. Bachok



JABATAN-JABATAN DARI KUMPULAN PERANCANGAN DAN ANAK-ANAK
SYARIKAT KEWANGAN YANG MASIH LAGI BELUM MENUBUHKAN
KUMPULAN QIP

1. Bumiputra Heller Factoring Berhad
2. Bumiputra Merchant Bankers
3. BBMB Discount House

PEJABAT-PEJABAT PENGURUS KAWASAN YANG MASIH LAGI BELUM
MENUBUHKAN KUMPULAN QIP

1. Pejabat Pengurus Kawasan Johor
2. Pejabat Pengurus Kawasan Melaka/Negeri Sembilan

RENINGKAH
Sri Petaling
Selangor
Malaysia
O.I.I.

LAMPIRAN F

TEKS-TEKS

UCAPAN

PIMPINAN

QIP

UCAPAN PEMBUKAAN DAN PERASMIAN
 KONVENTSYEN TAHUNAN QIP 1988 PERINGKAT KEBANGSAAN
 OLEH YANG BERBAHAGIA TAN SRI DATO' HAJI BASIR ISMAIL
 Pengerusi Eksekutif Bank Bumiputra Malaysia Berhad

Assalamualaikum wth;

Bersyukur saya kehadrat Allah s.w.t. oleh kerana dengan limpah kurnianya maka saya dapat bersama-sama dengan saudara-saudara sekelian di Konvensyen Tahunan QIP Peringkat Kebangsaan bagi kali yang pertama ini.

Tuan-tuan dan puan-puan sekelian;

Dalam usaha Bank untuk mewujudkan satu perkhidmatan Bank yang cemerlang, BBMB telah memperkenalkan beberapa konsep-konsep dan program-program baru di dalam perkhidmatan Bank. Salah satu cara untuk mewujudkan mutu kerja yang berkesan serta mutu perkhidmatan yang cemerlang maka pihak pengurusan Bank telahpun memperkenalkan program Quality Improvement Programme (QIP) pada awal tahun 1987 ini.

Mutu kerja atau produktiviti pegawai-pegawai dan kakitangan di dalam perkhidmatan Bank adalah merupakan aspek yang terpenting di dalam menentukan kejayaan dan kecermelangan sesebuah organisasi.

Istilah kawalan dalam konteks ini ditafsirkan sebagai mengandungi dua perkara iaitu;

- (i) Mengekal mutu yang ada pada tingkat sekarang dan
- (ii) Memperbaiki dan mempertingkatkan mutu yang ada sekarang kepada tahap yang diidamkan.

Di dalam sektor perkhidmatan, kawalan mutu ini merangkumi mutu dan peningkatan mutu di dalam aspek-aspek pengurusan seperti;

- (a) Pengurusan yang cekap dan berkesan
- (b) Perkhidmatan untuk masyarakat
- (c) Sistem/prosedur dan kebolehan menyelesaikan masalah
- (d) Kemahiran kakitangan
- (e) Kerja kumpulan
- (f) Mutu alam sekitar bekerja
- (g) Sistem maklumat
- (h) Kesopanan dan komunikasi
- (i) Kepimpinan

Kesemua aspek-aspek pengurusan yang dinyatakan tadi adalah berkait rapat dengan tinggi rendahnya mutu kerja dan jika sekiranya tidak diberi kawalan yang wajar dan sempurna, mutu kerja akan menurun dan akan menjadi persoalan yang dipertikaikan oleh pihak pengurusan dan masyarakat yang memerlukan perkhidmatan dari pihak Bank.

Tuan-tuan dan puan-puan sekalian;

Program QIP adalah berasaskan kepada falsafah pengurusan secara penyertaan bersama (Participative Management). Pihak pengurusan mengakui bahawa kakitangan adalah merupakan sumber yang paling bernilai di dalam organisasi. Setiap kakitangan berhasrat untuk menyertai pihak pengurusan di dalam proses membuat keputusan yang melibatkan pekerjaan mereka. Dengan terjalannya hubungan yang mesra dan muhibbah di antara pihak kakitangan dan majikan di semua peringkat dalam menguruskan organisasi, mutukerja dapat diperbaiki dan dipertingkatkan lagi.

Dengan adanya kepercayaan dari pihak pengurusan terhadap kebolehan kakitangan di dalam menyelesaikan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan mereka maka ia akan memberi dorongan yang besar kepada mereka untuk bekerja dengan lebih cekap dan bersungguh-sungguh. Kesungguhan dan kecekapan dalam menjalankan tanggungjawab akan memberi sumbangan yang besar terhadap mutukerja yang tinggi. Dengan peningkatan mutukerja yang tercapai melalui teknik pengurusan yang cekap dan berkesan akan menghasilkan perkhidmatan yang cemerlang.

Adalah jelas dan terang bahawa konsep perkhidmatan cemerlang berkehendakkan kakitangan Bank berkhidmat dengan penuh keazaman bagi mempertingkatkan mutu perkhidmatan dan bekerja ke arah memberikan perkhidmatan kepada masyarakat dan pembangunan negara.

Kedua-dua teras perkhidmatan cemerlang ini adalah selaras dengan objektif-objektif program QIP. Kakitangan Bank yang sentiasa sedar dengan perubahan-perubahan yang berlaku di sekitar mereka dan memahami kehendak-kehendak masyarakat yang berbagai dan sentiasa berubah-ubah, dapat memberikan perkhidmatan yang cepat dan cekap kepada rakyat. Hasrat ini boleh tercapai melalui penglibatan dan minat dalam kerja yang merupakan salah satu objektif program QIP. Dengan adanya penglibatan dan minat dalam pekerjaan, kakitangan akan dapat menanam sikap sentiasa mahu memperbaiki dan meningkatkan mutukerja. Dengan peningkatan mutukerja, perkhidmatan untuk rakyat akan sentiasa diyakini dan memberi kepuasan yang maksima.

Tuan-tuan dan puan-puan sekalian;

Program QIP adalah merupakan program yang dilaksanakan dengan kemas dan teratur. Setiap masalah yang dikenalpasti akan diselesaikan mengikut peraturan-peraturan yang tertentu dengan menggunakan teknik-teknik menyelesaikan masalah yang telah disediakan. Setiap masalah yang dikenalpasti akan di-selesaikan mengikut peraturan-peraturan yang sistematis dan saintifik. Dengan adanya amalan yang sistematis berdasarkan kepada peraturan-peraturan yang kemas, kaitangan akan dapat membiasakan diri bekerja dengan penuh disiplin. Dan disiplin dalam kerja akan dapat menjamin mutukerja yang tinggi.

Untuk mencapai mutukerja yang tinggi, pengetahuan mengenai kerja adalah tidak mencukupi. Pengetahuan hendaklah disertai dengan kemahiran. Program QIP akan dapat melengkapkan ahli-ahlinya bukan sahaja dengan kemahiran-kemahiran menyelesaikan masalah-masalah malahan dengan kemahiran yang lain seperti sistem komunikasi, mengelolakan mesyuarat, kepimpinan, bimbingan, kemahiran mendengar, menguruskan konflik dan lain-lain kemahiran bekerja secara berkumpulan. Kemahiran-kemahiran yang telah disebutkan tadi boleh didapati melalui latihan-latihan yang diberikan oleh Fasilitator dan Ketua Kumpulan. Adalah tidak boleh dinafikan bahawa kakitangan mahir yang mempunyai sikap yang positif terhadap kerja akan menghasilkan mutukerja yang tinggi.

Tuan-tuan dan puan-puan sekelian;

Saya inginlah mengambil kesempatan ini untuk menyeru semua Fasilitator QIP untuk terus memainkan peranan yang aktif untuk mempastikan bahawa setiap kumpulan QIP di tempat kerja saudara dapat bergerak dengan aktif, mengadakan mesyuarat yang regular dan menghantar laporan bulanan kepada pihak Sekretariat untuk dibuat penilaian. Dengan adanya penglibatan saudara-saudara sekelian, adalah diharapkan kumpulan-kumpulan QIP yang sedia ada akan melahirkan golongan kakitangan yang mempunyai sikap yang positif ke arah meningkatkan daya pengeluaran disamping meninggikan prestasi kerja dan imej Bank.

Akhir sekali, bersempena dengan Konvensyen Kebangsaan QIP yang pertama ini, saya ingin mengucapkan tahniah kepada Jawatankuasa Pemandu Induk QIP, Jawatan kuasa Sekretariat QIP, Fasilitator, Ketua Kumpulan dan semua ahli kumpulan QIP kerana mengambil inisiatif untuk menjayakan program ini demi kebaikan Bank.

Semoga dengan adanya Konvensyen ini maka hubungan erat dan harmoni akan terjalin di antara pihak pengurusan dan kakitangan Bank untuk kebaikan bersama.

Dengan ini, saya dengan nama Allah s.w.t. dengan segala sukacitanya meng-istiharkan pembukaan rasmi Konvensyen Tahunan QIP, 1988 Peringkat Kebangsaan bagi kali yang pertama.

Sekian, terima kasih.

Wassallamualaikum w.b.h.

SEKRETARIAT QIP
PUSATPUTRA
JABATAN TENAGA MANUSIA
MAC 1988

YANG BERUSAHA DR. ARIS OTHMAN
TUAN-TUAN DAN PUAN-PUAN SEKELIAN

ASSALAMU'ALAIKUM WBH DAN SALAM SEJAHTERA

BERSYUKUR SAYA KEHADRAT ALLAH S.W.T. KERANA DENGAN
KEIZINANNYA TELAH MEMBOLEHKAN SAYA BERSAMA-SAMA DENGAN TUAN-
TUAN DAN PUAN-PUAN DI MAJLIS PENUTUP KONVENTSYEN QIP.

TERLEBIH DAHULU SAYA INGIN MENGUCAPKAN TAHNIAH
KEPADА SEMUA PIHAK YANG BERTANGGUNGJAWAB MENJAYAKAN KОНVENTSYEN
QIP PADA HARI INI.

TUAN-TUAN DAN PUAN-PUAN SEKELIAN

DALAM USAHA MENGATASI MASALAH-MASALAH DAN CABARAH-
CABARAN YANG SEDANG DIHADAPI OLEH PIHAK BANK UNTUK MENGEMBALIKAN
KEDUDUKANNYA YANG ASAL BEBERAPA DASAR , STRATEGI DAN PROGRAM
PEMBANGUNAN TELAH PUN DIRANGKA.

SEHUBUNGAN DENGANINI, KITA PERLU MENYEDARI DAN
MENGAMBIL INGATAN IAITU PENGUBALAN DASAR-DASAR DAN STRATEGI-
STRATEGI BANK TIDAK AKAN MENDATANGKAN APA-APA FAEDAH ATAU
BERKESAN, JIKA IA TIDAK DILAKSANAKAN DENGAN CEKAP DAN SEMPURNA.
OLEH SEBAB ITU PIHAK PENGURUSAN TELAH MENITIKBERATKAN ASPEK-
ASPEK KECEKAPAN, DAYA PENGETAHUAN DAN KEUPAYAAN PERLAKSANAAN
JENTERA PENTADBIRAN DI SEGENAP PERINGKAT DI DALAM BANK.

UNTUK MENGWUJUDKAN SATU PERKHIDMATAN BANK YANG
CEMERLANG, PIHAK PENGURUSAN TELAH MEMPERKENALKAN DAN MENYERAPKAN
BEBERAPA KONSEP BARU DI DALAM PERKHIDMATAN BANK. SELAIN
DARIPADA PROGRAM PENINGKATAN MUTU ATAU QIP, PIHAK PENGURUSAN
JUGA TELAH MENGADAKAN PEMAKAIAN TANDA NAMA, PEMAKAIAN TIE
BANK UNTUK SEMUA KAKITANGAN, PROGRAM KOMUNIKASI DALAMAN
(ICP) DAN PROGRAM BAKAL-BAKAL PENGURUS CAWANGAN. LANGKAH-
LANGKAH PENGURUSANINI MENGANDUNG OBJEKTIF-OBJEKTIF YANG
BERIKUT IAITU:-

- (A) MEMPERKENALKAN KADEAH PENGURUSAN YANG LEBIH CEKAP DAN TERATUR 372
- (B) MEMBENTUK PENTADBIRAN YANG LEBIH BERTANGGUNGJAWAB, RESPONSIF DAN PROFESSIONAL
- (C) MEMPERAKUKAN KONSEP KEPIMPINAN ORGANISASI YANG BERCORAK "PARTICIPATIVE" DAN HUMANISTIC DAN
- (D) MENYERAPKAN NILAI DAN SIKAP KERJA YANG POSITIF.

PADA PANDANGAN SAYA SATU FAKTOR TERPENTING YANG MEMPUNYAI PENGARUI YANG KUAT BAGI MENENTUKAN KEJAYAAN PROGRAM PERKHIDMATAN YANG CEMERLANG INI IALAH ASPEK PENYERAPAN NILAI DAN SIKAP YANG POSITIF. JIKA KITA MEMPUNYAI SIKAP YANG POSITIF, IMAN DAN MINAT YANG TINGGI, SEBARANG USAHA UNTUK MEMAJUKAN PERKHIDMATAN BANK AKAN PASTI BERJAYA.

SAYA TELAH MEMPELAJARI BANYAK PERKARA MENGENAI PROGRAMINI MELALUI PENYAMPAIAN-PENYAMPAIAN YANG TELAH DILAKUKAN OLEH KUMPULAN-KUMPULAN YANG TELAH MENGAMBIL BAHAGIAN. MUNGKIN ADA DIANTARA MEREKA YANG SEBELUMINI TIDAK MEMPUNYAI KEBERANIAN UNTUK MENYUARAKAN MASALAH-MASALAH DAN PENDAPAT MENGENAI BANKINI.

TETAPI PADA HARIINI, SAYA BERASA KAGUM DAN MEGAH TERHADAP KEYAKINAN DAN USAHA-USAHA KUMPULAN-KUMPULANINI MENJAYAKAN PROGRAM PENINGKATAN MUTU WALAUPUN MEREKAINI MEMPUNYA TUGAS-TUGAS HARIAN YANG AGAK MEMBEANKAN.

KEPADAMEREKA SAYA INGIN, BAGI PIHKABNK MERAKAMKAN TERIMA KASIH DAN PENGHARGAAN TINGGI. USAHA-USAHA KUMPULAN-KUMPULAN QIPINI TELAH DAPAT MEYAKINKAN KITA SEMUA BAHAWA PROGRAM QIP ATAU DAHULUNYA DIKENALI DENGAN QCC BOLEH DISERAP DAN DILAKSANAKAN DENGAN JAYANYA DI DALAM PERKHIDMATAN BANK.

HARAPANSAYA SEGALAKERGUAN DAN KEKELIRUANTENTANG KESESUAIAN PROGRAM QIPDI DALAM BBMB YANG MUNGKIN WUJUD DIFIKIRASEGELINTIR PEGAWAI-PEGAWAI DAN KAKITANGAN BANK TELAH DAPAT DIHAPUSKAN. PERKARAINI TIDAK PATUT DIBANGKITKAN LAGI.

373

OLEH ITU SEMUA KETUA-KETUA JABATAN DAN PENGURUS CAWANGAN
HENDAKLAH MENENTUKAN BAHAWA PROGRAM PENINGKATAN MUTU (QIP)
BERJALAN DENGAN LANCAR DAN BAIK DI JABATAN DAN CAWANGAN MEREKA.
SAYA SENDIRI AKAN MENGESAN ATAU "MONITOR" KEMAJUAN PROGRAM
INI MELALUI JAWATANKUASA PEMANDU INDUK DAN JAWATANKUASA
SEKRETARIAT DARI MASA KE SEMASA.

TUAN-TUAN DAN PUAN-PUAN SEKELIAN

BAGI MENGAKHIRI UCAPAN SAYA PADA PETANG INI SEKALI
LAGI SAYA INGIN MENGUCAPKAN SETINGGI-TINGGI TAHNIAH DAN
PEMGHARGAAN BAGI PIHAK PENGURUSAN KEPADA JAWATANKUASA-JAWATANKUASA
PROGRAM PENINGKATAN MUTU DI DALAM BBMB. SAYA HARAP TUAN-
TUAN DAN PUAN-PUAN SEKELIAN TERUTAMA SEKALI AHLI-AHLI QIP
AKAN TERUS BERUSAHA MENJAYAKAN PROGRAM QIP DAN DENGAN ITU
MEMBERI SUMBANGAN MURNI KEPADA BANK.

DENGAN NAMA ALLAH YANG MAHA PENGASIH DAN PENYAYANG
SAYA DENGAN RASMINYA MENUTUP KONVENTSYEN QIP YANG PERTAMA
DI DALAM BBMB BAGI TAHUN 1987/88.

WASSALAMUALAIKUM WBH.

o

SEKRETARIAT QIP
PUSATPUTRA
JABATAN TENAGA MANUSIA
MAC 1988

Assalamualaikum wbh

Yang Berusaha Encik Mohd Taufik Dato' Abdullah
Pengarah Eksekutif BBMB
Merangkap Penasihat Jawatankuasa Pemandu Induk QIP

Panel Penilai Konvensyen Kebangsaan QIP

Tuan-tuan dan puan-puan sekalian,

Sebelum diadakan Konvensyen Kebangsaan ini, pihak Sekretariat QIP dengan kerjasama pihak Pejabat Pengurus Kawasan telah mengadakan sebanyak 10 saringan peringkat kawasan dan satu saringan peringkat Ibu Pejabat.

Kawasan-kawasan saringan dan jumlah kumpulan yang menyertai saringan peringkat kawasan adalah seperti berikut:-

KAWASAN 1 -	Kedah/Perlis/Pulau Pinang	(5 kumpulan)
KAWASAN 2 -	Perak	(8 kumpulan)
KAWASAN 3 -	Selangor	(2 kumpulan)
KAWASAN 4 -	Wilayah Persekutuan	(3 kumpulan)
KAWASAN 5 -	Pahang	(1 kumpulan)
KAWASAN 6 -	Kelantan/Trengganu	(8 kumpulan)
KAWASAN 7 -	Melaka/N.Sembilan	(5 kumpulan)
KAWASAN 8 -	Johor	(8 kumpulan)
KAWASAN 9 -	Sabah/Labuan	(9 kumpulan)
KAWASAN 10 -	Sarawak	(6 kumpulan)
KAWASAN 11 -	Ibu Pejabat	(4 kumpulan)

Ini bermakna terdapat sebanyak 59 kumpulan yang bertanding di dalam saringan peringkat kawasan.

Di dalam Konvensyen Kebangsaan QIP 1988 ini, terdapat 11 buah kumpulan yang telahpun layak memasuki ke peringkat akhir. Daripada jumlah ini, sebanyak 6 buah kumpulan yang telahpun menjalankan projek bertemakan "Menjimatkan kos" dan 5 buah kumpulan lagi kumpulan yang menjalankan projek mereka bertemakan "Meningkatkan mutu perkhidmatan"

8.00	-	8.30	pagi	-	Pendaftaran
8.30	-	8.45	pagi	-	Ketibaan dif jemputan
8.45	-	8.50	pagi	-	Ketibaan Yang Berbahagia Tan Sri Dato' Haji Basir Ismail Pengerusi Eksekutif BBMB
8.50	-	9.00	pagi	-	Ucapan alu-aluan oleh Yang Berusaha Dr. Aris Othman Pengerusi J/Kuasa Pemandu Induk QIP
9.00	-	9.20	pagi	-	Ucapan Upacara Pembukaan oleh Yang Berbahagia Tan Sri Dato' Haji Basir Ismail
9.20	-	9.50	pagi	-	Jamuan Ringan
9.50	-	10.20	pagi	-	Persembahan Pengurusan I
10.20	-	10.50	pagi	-	Persembahan Pengurusan II
10.50	-	11.20	pagi	-	Persembahan Pengurusan III
11.20	-	11.50	pagi	-	Persembahan Pengurusan IV
11.50	-	12.20	t/hari	-	Persembahan Pengurusan V
12.20	-	12.50	t/hari	-	Persembahan Pengurusan VI
12.50	-	2.00	petang	-	Makan Tengahari
2.00	-	2.30	petang	-	Persembahan Pengurusan VII
2.30	-	3.00	petang	-	Persembahan Pengurusan VIII
3.00	-	3.30	petang	-	Persembahan Pengurusan IX
3.30	-	4.00	petang	-	Persembahan Pengurusan X
4.00	-	4.30	petang	-	Persembahan Pengurusan XI
4.30	-	5.00	petang	-	Minum Teh
5.00	-	5.15	petang	-	Ulasan Pengerusi Panel Penilai
5.15	-	5.30	petang	-	Ucapan Upacara Penutup Oleh Yang Berusaha En. Mohd Taufik Dato' Abdullah Pengarah Eksekutif BBMB
5.30			petang	-	Penyampaian Hadiah
8.30			malam	-	Malam Mesra QIP

Pada umumnya, mutu perjalanan projek kumpulan adalah memuaskan dan saya berharap di tahun-tahun hadapan kumpulan-kumpulan QIP akan membuat persediaan yang lebih awal dan lebih rapi.

Dengan ini diistiharkan pemenang Konvensyen Kebangsaan QIP
1988:-

Pemenang tempat KETIGA ialah Kumpulan _____
daripada Cawangan/Jabatan _____

NAIB JOHAN ialah Kumpulan _____
daripada Cawangan/Jabatan _____

JOHAN jatuh kepada Kumpulan _____
daripada Cawangan/Jabatan _____

Kepada kumpulan-kumpulan yang tidak berjaya, saya berharap agar saudara-saudara tidak akan berputus asa, sebaliknya berusaha sedaya upaya untuk memajukan program QIP demi kepentingan Bank.

Sekian, terima kasih.

Wassalamualaikum wbt.

LAMPIRAN G

JADUAL KURSUS ASAS

KETUA-KETUA KUMPULAN

QIP 1988/89

JADUAL KURSUS ASAS KETUA-KETUA KUMPULAN QIP 1988/89

HARI PERTAMA

8.30 pagi	-	9.00 pagi	-	Pendaftaran
9.00 pagi	-	9.30 pagi	-	Orientasi
9.30 pagi	-	11.00 pagi	-	QIP Sepintas Lalu Definisi Falsafah Dan Objektif
11.00 pagi	-	11.15 pagi	-	Minum Paggi
11.15 pagi	-	1.00 tgh	-	Percambahan Fikiran Fikiran Kreatif Dan Amali
1.00 tgh	-	2.00 ptg	-	Makan Tengahari
2.00 ptg	-	3.15 ptg	-	Struktur Dan Organisasi QIP
3.15 ptg	-	3.30 ptg	-	Minum Ringan
3.30 ptg	-	5.00 ptg	-	Pembentukan Kumpulan Dan Amali

JADUAL KURSUS ASAS KETUA-KETUA KUMPULAN QIP 1988/89HARI KEDUA

9.00	pagi	-	9.30	pagi	-	Pengenalan Kepada 10 Langkah Penyelesaian Masalah
9.30	pagi	-	11.00	pagi	-	Mengenalpasti Masalah Dan Amali
11.00	pagi	-	11.15	pagi	-	Minum Pagi
11.15	pagi	-	1.00	tgh	-	Memilih Masalah Utama Dan Amali
1.00	tgh	-	2.00	ptg	-	Makan Tengahari
2.00	ptg	-	3.15	ptg	-	Mengenalpasti Punca Sebab Dan Amali
3.15	ptg	-	3.30	ptg	-	Minum Petang
3.30	ptg	-	5.00	ptg	-	Mengumpul Data, Menganalisa Data Dan Amali

JADUAL KURSUS ASAS KETUA-KETUA KUMPULAN QIP 1988/89

HARI KETIGA

9.00	pagi	-	11.00	pagi	-	Membuat Cadangan Penyelesaian Memilih Cara Penyelesaian Dan Amali
11.00	pagi	-	11.15	pagi	-	Minum Pagi
11.15	pagi	-	1.00	tgh	-	Membentuk Rancangan Tindakan, Mengesahkan Hasil Dan Amali
1.00	tgh	-	2.00	ptg	-	Makan Tengahari
2.00	ptg	-	3.30	ptg	-	Persediaan Persembahan
3.30	ptg	-	5.00	ptg	-	Teknik-Teknik Persembahan

JADUAL KURSUS ASAS KETUA-KETUA KUMPULAN QIP 1988|89HARI KEEMPAT

9.00	pagi	-	10.30	pagi	-	Persembahan Pengurusan
10.30	pagi	-	10.45	pagi	-	Minum Pagi
10.45	pagi	-	11.45	pagi	-	Persembahan Pengurusan
11.45	pagi	-	1.00	tgh	-	Persembahan Pengurusan
1.00	tgh	-	2.00	ptg	-	Makan Tengahari
2.00	ptg	-	3.00	ptg	-	Konvensyen QIP :Sepintas Lalu
3.00	ptg	-	3.15	ptg	-	Minum Petang
3.15	ptg	-	4.15	ptg	-	Ujian
4.15	ptg	-	5.00	ptg	-	Mengulangkaji, Ringkasan Dan Penilaian