

**PENGURUSAN STRATEGIK 2011 – 2013**  
**KOPERASI POLIS DIRAJA MALAYSIA BERHAD**  
.....

**PENDAHULUAN**

Koperasi Polis DiRaja Malaysia Berhad (KPD) telah ditubuhkan pada 24 April 1928 dan setakat 31 Disember 2011 telah mempunyai seramai lebih kurang 89,000 orang anggota. Selaras dengan perkembangan semasa, KPD perlu menyediakan perkhidmatan yang terbaik bagi memenuhi matlamat penubuhannya. Justeru itu, KPD kini mengorak langkah memperbaiki pengurusannya ke arah koperasi yang cekap dan berdaya maju.

Di dalam dunia yang senantiasa berubah, Koperasi Polis DiRaja Malaysia Berhad perlu mempunyai satu pengurusan strategik yang kukuh bagi mewujudkan rangkaian sistem pengurusan yang lebih kemas bagi menepati aspirasi anggota dan matlamat kewujudannya.

Atas kesedaran ini, maka manual ini telah dirangka untuk memacu KPD ke arah pentadbiran koperasi yang lebih profesional dan teratur.

**ASAS PENGURUSAN STRATEGIK**

Asas pembentukan dasar Pengurusan Strategik digubal berpaksi kepada seruan Yang Dipertua KPD iaitu untuk mewujudkan warga kerja bercirikan Keikhlasan, Ketelusan dan Kecekapan supaya menjamin kegiatan KPD yang berdaya maju serta bersaing agar anggota KPD memperolehi pulangan yang setimpal dengan penabungan yang dibuat dan perkhidmatan warga kerja yang profesional.

**VISI**

KOPERASI BERKUALITI DAN BERKESAN (K2B).

**MISI**

Menyediakan perkhidmatan kewangan dan pengurusan keanggotaan yang terbaik untuk anggota-anggotanya.

**OBJEKTIF**

- 1- Memastikan perkhidmatan dan pentadbiran kewangan yang berkualiti;
- 2- Memastikan koperasi sentiasa bergerak di landasan yang betul selaras dengan peruntukan undang-undang sedia ada;
- 3- Mewujudkan modal insan yang berilmu, mahir dan berhemah tinggi;
- 4- Memantapkan sistem penyampaian perkhidmatan sejajar dengan perkembangan semasa dengan sokongan teknologi maklumat; dan
- 5- Memastikan pelaburan memperolehi pulangan yang setimpal.

## **MATLAMAT**

Dalam usaha untuk mencapai misi dan visi:

- Menjual harta-harta yang tidak berdaya maju dengan anggaran kutipan RM24 juta;
- Menjual saham-saham dengan anggaran RM11 juta;
- Mengurangkan kos-kos operasi;
- Mempertingkatkan pinjaman kepada anggota koperasi melalui dana dalaman dan luaran; dan
- Memantapkan sumber manusia dalam usaha menyokong segala usaha koperasi ke arah kestabilan dan masa depan yang kukuh.

## **PIAGAM PELANGGAN**

- Meluluskan permohonan pinjaman yang lengkap dan layak dalam tempoh 48 jam bekerja;
- Menyediakan kemudahan kewangan dalam usaha membantu anggota meningkatkan sosio ekonomi masing-masing mengikut peruntukan Undang-Undang Kecil;
- Menyediakan laporan kewangan yang telus dan saksama untuk makluman anggota koperasi dan badan-badan berwajib;
- Mengamalkan dasar mesra anggota dan pelanggan.

## **SLOGAN KUALITI**

Kami bergerak berteraskan kepada 3-K

KEIKHLASAN ( KETELUSAN ( KECEKAPAN

BUDAYA KERJA

*Integriti*

Menjadi pegangan koperasi dalam apa jua bentuk urusan baik dalaman dan luaran.

*Esprit de Corps*

Mewujudkan kepentingan kerja berpasukan dengan mengadakan persekitaran kerja yang produktif yang mementingkan semangat *esprit de corps* dan berinovasi.

*Bertanggungjawab*

Bertanggungjawab dalam semua tindakan iaitu koperasi dengan anggota dan koperasi dengan kakitangan (vice versa) dan koperasi dengan pembekal dan agensi lain.

*Profesionalisme*

Memastikan tahap profesionalisme yang tinggi dalam pelaksanaan urusan keanggotaan dan kualiti modal insan

### *Kualiti*

Menentukan kualiti yang tinggi dalam melaksanakan tugas dengan menekankan kepada budaya kerja yang baik dan pembangunan perkhidmatan kepada anggota secara berterusan.

### *Nyata*

Sentiasa mengamalkan pandangan nyata (realistik) dan munasabah di dalam melaksanakan operasi harian KPD berdasarkan kepada keadaan semasa.

### *Tersusun*

Sentiasa melaksanakan sebarang pekerjaan secara sistematik serta mematuhi segala garis panduan yang ditetapkan.

## **CABARAN DAN FAKTOR PENENTU KEJAYAAN PENGURUSAN STRATEGIK**

Koperasi Polis adalah komited untuk menambah baik pengurusan anggotanya melalui penilaian yang objektif terhadap prestasi kecekapan dan keberkesanan pengurusan keanggotaannya.

Pengurusan strategik pasti berjaya dengan pengaruh faktor berikut:-

- 1- Kakitangan sentiasa berusaha mengadaptasi ke arah peningkatan produktiviti kerja & perkhidmatan;
- 2- Kakitangan sentiasa mengambil peluang dalam apa jua bentuk , yang memberikan manfaat;
- 3- Kakitangan sentiasa mendapat sokongan baik dari segi spiritual dan material daripada pucuk pimpinan; dan
- 4- Segalanya dimudahkan dengan peruntukan kewangan yang mencukupi.

## **CABARAN**

Kedudukan KPD sebagai salah sebuah koperasi antara yang tertua dan paling lama beroperasi memberikan satu kesan signifikan kepada pendekatan kerja kakitangan KPD.

Suasana persekitaran yang semakin lama memerlukan komitmen dan perbelanjaan yang tinggi menjadi kekangan untuk KPD bersaing secara sihat dan bertindak balas dengan pelbagai perubahan yang sentiasa berubah secara drastik baik dari dalaman ataupun luaran.

Cabaran utama yang dikenalpasti oleh KPD adalah:

- Penubuhan Suruhanjaya Koperasi Malaysia (SKM) menuntut usaha yang lebih gigih daripada semua warga KPD untuk memastikan segala dasar, aktiviti serta pengurusan koperasi yang profesional diadakan sejajar dengan keperluan semasa dan cabaran menghadapi masa depan yang semakin kompleks;
- Kompleksiti persekitaran operasi KPD disebabkan oleh perubahan teknologi serta peningkatan penggunaan dan kompleksiti sistem teknologi maklumat;
- Mengekal serta memenuhi ekspektasi Anggota Koperasi yang tiada batasan;
- Pengurusan Sumber Manusia yang tidak efektif menjadi halangan utama koperasi untuk terus beroperasi secara lebih teratur, cekap dan berkesan;
- Kekurangan kakitangan pelapis /muda dikhuatiri menjejaskan operasi harian KPD; dan

- Memperolehi modal insan yang berkualiti dan gigih bersama gaji yang kurang memberangsangkan.

## **FAKTOR PENENTU KEJAYAAN**

Empat komponen utama dikenal pasti sebagai penyumbang kepada kejayaan pelaksanaan Pengurusan Strategik ini iaitu komitmen pengurusan atasan, modal insan, kecemerlangan operasi dan kemudahan infrastruktur yang terbaik.

### *A- Komitmen Pengurusan Atasan*

Pengurusan atasan KPD perlu memberikan perhatian yang serius serta menunjukkan komitmen yang tinggi bagi menjayakan Pengurusan Strategik ini. Kesungguhan dan komitmen yang ditunjukkan oleh pengurusan atasan memberi petunjuk bahawa pencapaian matlamat pengurusan strategik adalah penting dan ini perlu difahami oleh semua peringkat kakitangan di dalam koperasi

### *B- Modal Insan Koperasi*

Modal insan merupakan elemen yang penting dalam menentukan kejayaan sesebuah organisasi. Oleh yang demikian, perancangan sumber manusia yang berkesan sangat diperlukan. Di antara elemen penting untuk memastikan kejayaan koperasi adalah:-

- Pengambilan dan pemilihan kakitangan
- Proses pembelajaran berterusan untuk meningkatkan tahap profesionalisme pegawai dan koperasi
- Pelan penggantian terancang bagi memastikan kelangsungan kecekapan dan keberkesanan operasi koperasi;
- Budaya perkongsian ilmu pengetahuan; dan
- Memperkasa modal insan

Strategi sumber manusia yang komprehensif adalah perlu untuk menyokong dan memasti kejayaan pelaksanaan Pengurusan Strategik ini. Strategi perancangan sumber manusia akan meliputi latihan, pembangunan kerjaya, pengurusan prestasi dan pengiktirafan.

### *C- Kecemerlangan Operasi*

Koperasi Polis sentiasa berusaha menambah baik perkhidmatan keanggotaannya. Ianya dapat dilaksanakan melalui pembangunan sistem ICT yang mantap bagi meningkatkan integrasi dan kualiti pengurusan maklumat.

### *D- Infrastruktur*

KPD sentiasa berusaha untuk menyediakan kemudahan infrastruktur yang baik bagi memudahkan dan menyokong operasi KPD. MKM contohnya menyediakan kemudahan latihan yang berkaitan gerakan koperasi. Projek pengkomputeran yang telah dinaiktaraf disokong dengan sumber manusia yang berkaliber dan mencukupi akan memacu KPD mencapai matlamat Pengurusan Strategik dengan lebih cemerlang.

## **TERAS STRATEGIK**

KPD melaksanakan aktiviti utamanya iaitu **kemudahan anggota** koperasi. Disebabkan aktiviti utama itu, maka produk utama KPD adalah **Pinjaman**. Oleh yang demikian, tumpuan yang sepenuhnya diberikan kepada aktiviti ini dengan memantapkan **modal insan** yang dapat menjalankan kerja-kerja pemprosesan melalui prosedur pinjaman yang cepat dan berkesan. Semua ini dapat menyumbang kepada peningkatan jumlah permohonan pinjaman dan bayaran balik secara potongan gaji yang konsisten kepada koperasi dalam tempoh yang telah ditetapkan. Ketiga-tiga perkara tersebut merupakan teras kepada usaha mencapai kecemerlangan koperasi.

### *Teras Pengurusan Strategik Koperasi Polis*

#### **Kemudahan Anggota**

- Meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada anggota dan dibuat secara berterusan;
- Kajian dan analisa perkhidmatan secara lebih kerap;
- Memantapkan unit-unit yang berkaitan dengan anggota.

#### **Pinjaman**

- Proses permohonan dibuat berdasarkan prosedur kerja yang telah dikemaskini;
- Memantap sistem & prosedur pinjaman;
- Menceburi pelbagai bentuk pinjaman bersesuaian dengan kehendak anggota koperasi dan persekitaran;
- Disokong dengan infrastruktur iaitu kemudahan IT yang lengkap, tepat dan cepat.

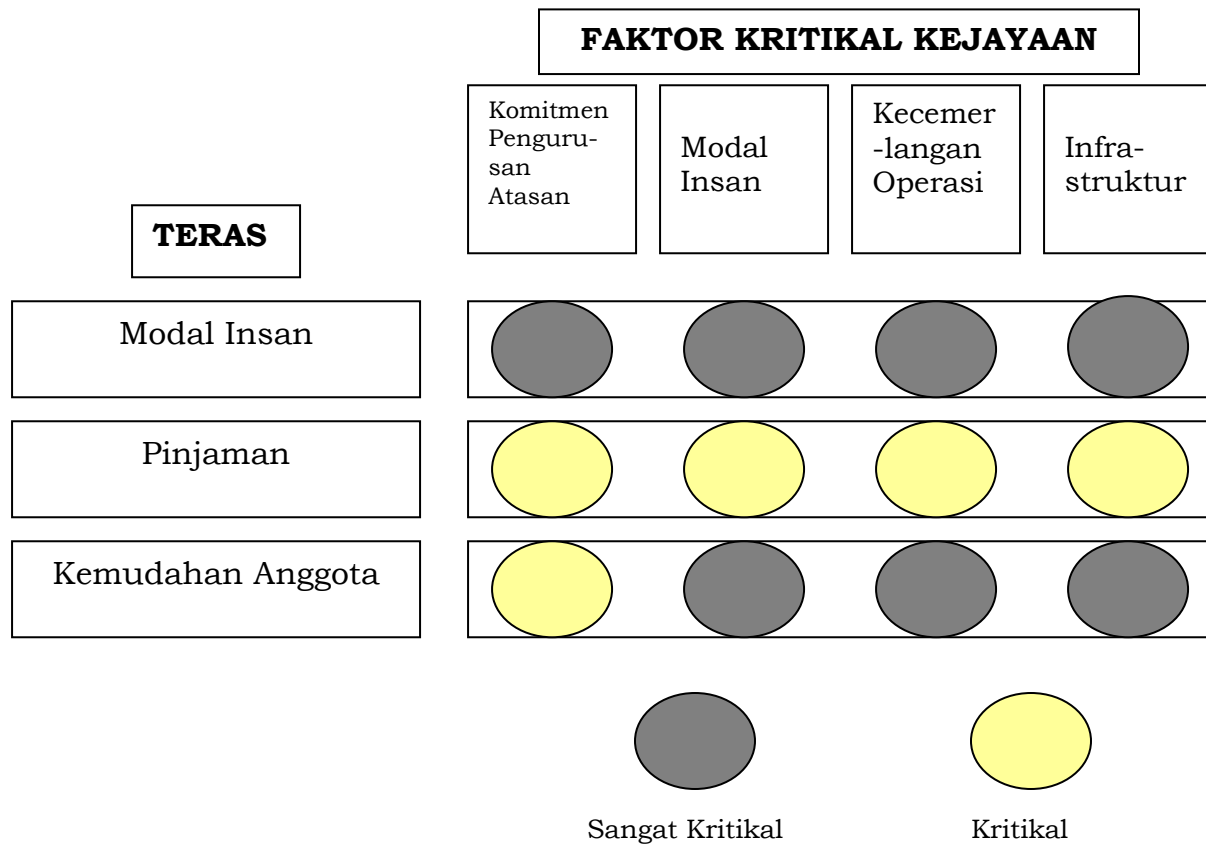
#### **Modal Insan**

- Membangun dan memperkasa modal insan;
- Memastikan pembelajaran ditingkatkan secara berterusan;
- Peluang kerjaya yang adil dan insentif yang berpatutan;
- Sentiasa diberikan latihan kemahiran dan sokongan secara langsung oleh Pengurusan Atasan KPD;
- Prihatin terhadap permasalahan dan membuat penilaian secara keseluruhan sebelum membuat sesuatu kesimpulan.

## **MATRIKS TRANSFORMASI**

Hubung kait di antara faktor kritikal dengan teras strategik adalah seperti berikut:

*Penekanan Faktor Kritikal Setiap Teras Strategik*



**FOKUS**

Aktiviti tradisi KPD adalah PINJAMAN. Oleh yang demikian, kualiti, kos dan “timeliness” perlu diberikan perhatian yang sewajarnya. Pengurusan Pinjaman yang berkesan dengan menyeragamkan proses serta memudahcarakan prosedur pinjaman diberikan keutamaan di dalam KPD.

Perubahan dalam organisasi dan prestasi operasi KPD merupakan faktor yang kritikal kepada kejayaan koperasi pada masa akan datang. Pengurusan Strategik ini memberikan fokus kepada tiga perkara berikut bagi mencapai matlamat yang ditetapkan.

**Anggota:** Anggota adalah pelanggan utama KPD.

**Produk dan Perkhidmatan:** Produk utama KPD adalah pinjaman dan lain-lain kemudahan yang ditawarkan kepada anggota. Perkhidmatan yang diberikan adalah melalui pinjaman yang berkualiti iaitu pinjaman yang cepat dan berpatutan di samping pelbagai kemudahan anggota

**Organisasi:** Fokus kepada perubahan dalaman dan luaran bagi memperteguhkan keupayaan Koperasi menghadapi cabaran persekitaran. Sentiasa

melakukan penilaian dan perubahan dari masa ke semasa untuk menambah baik proses kerja, struktur sokongan dan prosedur bagi meningkatkan prestasi kerja

Fokus, objektif dan strategi bagi mencapai matlamat Pengurusan Strategik ini dapat diringkaskan seperti berikut:

*Fokus, Objektif dan Strategi Pengurusan Strategik*

FOKUS	ANGGOTA	PRODUK & PERKHIDMATAN	ORGANISASI
OBJEKTIF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada anggota</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan kedudukan kewangan yang teguh demi kelancaran perkhidmatan dan kebajikan anggota.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memperkukuhkan sumber-sumber pendapatan koperasi.</li> <li>Memastikan koperasi mematuhi perundangan dan peraturan yang ditetapkan.</li> </ul>
STRATEGI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan perkhidmatan yang cepat dan tepat dengan kos termurah.</li> <li>Mengaplikasi system IT yang terbaik di dalam segala urusan keanggotaan.</li> <li>Mempertingkatkan kemahiran dan mutu kerja.</li> <li>Mengurangkan birokrasi tentang tatacara pembayaran dan perbelanjaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan keanggotaan koperasi.</li> <li>Mengurangkan kos operasi.</li> <li>Menyediakan persekitaran kerja yang kondusif, selamat dan selesa.</li> <li>Mengawal perbelanjaan mengikut peruntukan anggaran belanjawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat cadangan dan kerjasama dengan pihak luar (networking).</li> <li>Sentiasa mengkaji dan membuat perbandingan persekitaran ke atas sumber-sumber, pendapatan koperasi agar selari dengan peruntukan perundangan dan sebagainya.</li> <li>Membuat cadangan terbaik tentang sumber pendapatan yang berdaya maju, peka akan pasaran ekuiti/dunia perniagaan/dunia koperasi yang terkini.</li> <li>Memastikan KPD memasuki kontrak perniagaan yang adil.</li> </ul>

**PENILAIAN PRESTASI**

Selaras dengan strategi yang telah ditetapkan sebelum ini, KPD adalah komited untuk melaksanakan pengukuran prestasi bagi menilai pencapaian matlamat yang telah digariskan. Perancangan tahunan akan diselaraskan dengan objektif kepada tiga fokus utama dan prestasi akan dinilai pada setiap tahun menggunakan set pengukuran yang ditetapkan.

Prestasi KPD juga akan dinilai berdasarkan tahap kepuasan hati anggota-anggotanya. Kajian mengenai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap produk dan perkhidmatan KPD akan dibuat pada pertengahan tempoh pelaksanaan pengurusan strategik ini selain penilaian tahunan.

### **PELAKSANAAN PENGURUSAN STRATEGI**

Pelaksanaan rancangan ini akan dijayakan melalui pendekatan seperti berikut:

- Komitmen dan penglibatan sepenuhnya oleh semua pegawai dan kakitangan;
- Garis panduan, dokumen serta arahan terkini koperasi akan dijadikan asas;
- Bekerja secara berpasukan menjadi amalan;
- Maklum balas berkala serta fokus kepada hala tuju yang ditetapkan; dan
- Perkongsian maklumat dan pengalaman.

Setiap bahagian / unit mempunyai peranan masing-masing untuk melaksanakan pelan tindakan seperti yang dinyatakan di dalam dokumen ini. Adalah diharapkan pelaksanaan Pengurusan Strategik akan dapat dicapai melalui pemahaman serta penghayatan kandungan dalam rancangan ini.

### **KESIMPULAN**

Penyediaan Pengurusan Strategik ini adalah satu usaha berterusan KPD untuk memantapkan kualiti perkhidmatan kepada anggota. Sehubungan itu, adalah diharapkan ia akan menjadi teras/rujukan utama dalam rangka kerja untuk mempercepatkan usaha KPD bagi merealisasikan visi KPD untuk menjadi koperasi yang berkualiti dan berkesan (K2B)