

# BAHAGIAN OPERASI



**DATO' MOHD NAIM DARUWISH**

*Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Operasi)*

**Seiring dengan perkembangan KWSP sebagai sebuah organisasi keselamatan sosial yang bertanggungjawab ke atas 14.60 juta ahli dan lebih setengah juta majikan dan dalam era yang menuntut kepantasan perkhidmatan dan penggunaan teknologi terkini, adalah penting bagi kami untuk menyampaikan produk dan perkhidmatan secara efisien bagi memenuhi peningkatan permintaan dan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi. Oleh itu, keperluan untuk berevolusi dan memperluaskan organisasi dengan kapasiti dan keupayaan digital bukan lagi satu pilihan, tetapi merupakan satu matlamat perniagaan yang penting.**

**Sebelum ini, kami telah membuktikan bahawa program transformasi operasi yang berpaksikan *customer centric*, khidmat nasihat dan perkhidmatan digital adalah langkah yang tepat dan pelanggan kami terutamanya ahli dan majikan telah memberi maklum balas positif di samping mengutarakan permintaan yang konstruktif untuk penambahbaikan seterusnya. Di samping melaksanakan langkah-langkah yang mantap untuk sealign dengan trend digital, kami juga memberi tumpuan untuk menyesuaikan dengan keperluan pelbagai segmen pelanggan.**

**Kami melihat digitalisasi sebagai suatu inisiatif penting untuk kami melangkah ke hadapan. Ia membolehkan kami beroperasi dengan lebih cekap dan pada masa yang sama memastikan kami sentiasa memahami dan memenuhi keperluan perkhidmatan pelanggan dengan lebih berkesan.**

## **MEMACU DIGITALISASI BAGI MEMENUHI 'JANJI KAMI'**

Setakat penghujung Disember 2019, KWSP merekodkan lebih 14.60 juta ahli yang sebahagian besarnya ialah warga natif digital. Bagi memastikan kualiti perkhidmatan kekal pada tahap tertinggi dan memenuhi ekspektasi para pelanggan utama, iaitu ahli dan majikan, Bahagian Operasi KWSP terus komited untuk melaksanakan 11 fungsi perkhidmatan teras yang termaktub di dalam 'Janji Kami', iaitu untuk memberikan pengalaman perkhidmatan pelanggan yang terbaik dari segi kepantasan, ketepatan, kemudahan, integriti dan keberkesanan kos.

Bagi mencapai matlamat ini, kami telah menyesuaikan cara melaksanakan fungsi teras Bahagian ini seiring dengan perubahan masa dan keperluan. Dalam beberapa tahun kebelakangan ini, kami telah melipatgandakan usaha untuk meningkatkan kapasiti dan keupayaan operasi yang sedia ada melalui Agenda Transformasi Operasi 2.0. Ini membolehkan kami menyediakan penyelesaian perkhidmatan secara menyeluruh (*end-to-end*), yang mantap melalui platform utama kami, iaitu i-Akaun (Ahli) dan i-Akaun (Majikan) dengan pelbagai fungsi dan modul yang berkaitan.

Pada tahun 2019, kami telah mencapai kemajuan dalam melaksanakan Agenda Transformasi Operasi 2.0 melalui penghasilan Rangka Evolusi Digital KWSP yang menggariskan program-program utama di bawah lima teras strategik – '*Customer Centric*', Pembangunan Tenaga Kerja, Penetapan Minda Pemasaran, Ekosistem Kolaboratif dan Pembolehan Digital. Program-program ini kemudian dirangka menjadi pelbagai projek.

Melangkah ke hadapan, kami akan terus memanfaatkan ketersediaan teknologi dan penyelesaian perniagaan yang sesuai bagi membolehkan kami mengakses dan menggunakan data yang lebih menyeluruh dalam masa nyata dengan lebih cekap dan berkesan.

## TRANSFORMASI FUNGSI TERAS OPERASI

Bahagian Operasi KWSP bertanggungjawab terhadap fungsi pendaftaran, pengurusan akaun ahli dan majikan, kutipan caruman, pengeluaran, penamaan serta menjalankan tindakan penguatkuasaan terhadap majikan yang ingkar dan mengendalikan pengurusan perhubungan pelanggan. Di samping itu, Bahagian ini mengawal selia dan mengurus keseluruhan rangkaian perkhidmatan operasi KWSP yang meliputi 68 cawangan di seluruh negara. Bahagian ini turut diberi tanggungjawab untuk menguruskan pejabat dan hartanah KWSP selain menjadi pemacu utama Agenda Transformasi Operasi yang kini sedang dalam fasa pelaksanaan.

Kami juga komited untuk menyediakan pengalaman pelanggan yang terbaik kepada ahli dan majikan melalui libat urus yang berkesan. Justeru, pelbagai saluran perkhidmatan termasuk Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC), kaunter, kios, e-mel, media sosial dan laman sesawang ([www.kwsp.gov.my](http://www.kwsp.gov.my)) serta pelbagai saluran digital lain dibangunkan dan sentiasa ditambah baik sejajar dengan trend pengalaman pengguna yang terkini.



*Evolusi Fungsi Teras*

## i-AKAUN

i-Akaun merupakan gerbang utama kepada kemudahan dalam talian KWSP seperti e-Pengeluaran dan e-Caruman. i-Akaun adalah platform utama kami dalam memacu Agenda Transformasi Operasi organisasi. Melaluinya kami menyediakan maklumat yang komprehensif dan kemudahan yang efektif bagi membolehkan ahli dan majikan membuat pilihan yang tepat. Pada masa yang sama, ia juga membolehkan kami mendapat maklum balas segera dan data yang penting untuk memastikan penambahbaikan perkhidmatan dan inovasi produk yang berterusan.

i-Akaun boleh diakses melalui mana-mana pelayar internet bagi membolehkan pelbagai urusan dilaksanakan termasuk memantau caruman, menyemak baki simpanan, membuat pembayaran, memantau status transaksi dan mengemas kini maklumat peribadi. Sepanjang beberapa tahun yang lepas, modul-modul baharu di dalam i-Akaun telah diperkenalkan secara berperingkat demi memenuhi permintaan pelanggan dan sejajar dengan usaha untuk menyediakan perkhidmatan secara digital.

Kami juga menaik taraf laman utama dan pelbagai modul i-Akaun yang berkaitan secara berkala bagi menambah baik pengalaman pelanggan. Salah satu perkembangan penting pada tahun 2019 adalah pelancaran kemudahan i-Invest yang membolehkan ahli mengakses fungsi Skim Pelaburan Ahli (SPA) dalam i-Akaun untuk membuat pelaburan.

Tahun lalu juga menyaksikan lebih ramai ahli dan majikan memilih untuk mengakses i-Akaun bagi melaksanakan transaksi dengan KWSP. Sehingga akhir Disember 2019, 52.06% daripada 14.60 juta ahli dan 99.36% daripada 522,297 majikan telah berdaftar dengan i-Akaun.

## BAHAGIAN OPERASI



Branch Horizon Zero

### e-PENGELUARAN

Kemudahan e-Pengeluaran telah melalui beberapa fasa naik taraf dan penambahbaikan selaras dengan matlamat kami untuk menyediakan penyelesaian menyeluruh (*end-to-end*) bagi transaksi dan proses pengeluaran oleh ahli. Pada tahun 2019, sejumlah 229,616 transaksi pengeluaran perumahan dan 247,983 transaksi pengeluaran pendidikan dilakukan melalui e-Pengeluaran. Kemudahan ini telah diperluas untuk merangkumi pengeluaran berasaskan umur dan pengeluaran simpanan melebihi RM1 juta.

### e-CARUMAN

Kemudahan e-Caruman membolehkan majikan mengemukakan maklumat caruman pekerja (Borang A) dan membuat pembayaran secara dalam talian. Pada tahun 2019, 99.9% majikan yang berdaftar dengan KWSP mengemukakan e-Borang (Borang A) dan 94.9% membuat pembayaran menggunakan kemudahan e-Pembayaran. Di samping itu, sejumlah 3,535,822 transaksi dilakukan melalui *Financial Payment Exchange* (FPX) iaitu platform yang membolehkan majikan membuat pembayaran caruman menggunakan kemudahan perbankan mereka sendiri.

### APLIKASI MUDAH ALIH KWSP

Aplikasi i-Akaun (untuk ahli) dan aplikasi e-Caruman (untuk majikan), membolehkan kami berhubung dengan ahli dan majikan dengan lebih cekap dan berkesan. Aplikasi mudah alih ini menawarkan akses pintas kepada ciri-ciri asas platform i-Akaun dan boleh dimuat turun melalui sistem operasi *Android* dan *iOS*.

Pada tahun 2019, penambahbaikan kepada aplikasi i-Akaun telah dilakukan, termasuk membolehkan muat turun penyata berformat PDF, pemberitahuan bersasar melalui *push notification*, lokasi cawangan terdekat dan pemantauan prestasi dana bagi pengguna i-Invest. Pada tahun 2019, sejumlah 1,454,780 muat turun aplikasi i-Akaun dengan 32.80 juta akses direkodkan.

Sementara itu, aplikasi e-Caruman memudahkan majikan yang mempunyai pekerja kurang daripada 10 orang untuk mengemukakan Borang A dan membuat pembayaran caruman secara dalam talian. Melalui aplikasi tersebut, majikan dapat mengakses rekod serahan Borang A dan maklumat caruman mereka. Sejumlah 134,024 muat turun aplikasi mudah alih e-Caruman direkodkan pada tahun 2019.

**PENDAFTARAN AHLI DAN MAJIKAN**

Pada tahun 2019, bilangan ahli KWSP meningkat 2.82% kepada 14.60 juta melalui pendaftaran ahli baharu sebanyak 526,766. Daripada jumlah ini, sejumlah 7.63 juta merupakan ahli aktif.

Jumlah bilangan majikan yang berdaftar dengan KWSP pula meningkat sebanyak 2.99% kepada 522,297 melalui pendaftaran majikan baharu sebanyak 72,218 daripada tahun sebelumnya.

**KUTIPAN CARUMAN**

KWSP menerima caruman berjumlah RM75.93 bilion pada tahun 2019, iaitu peningkatan sebanyak 6.24% daripada tahun sebelumnya yang disumbangkan oleh pertambahan bilangan ahli, majikan dan upah yang diterima. Di samping itu, kesedaran dalam kalangan majikan mengenai kepentingan membuat caruman untuk simpanan persaraan dan kesejahteraan sosial pekerja mereka serta pembabitan berkesan bersama para majikan terus menyumbang kepada pertumbuhan ini.

Bagi memudahkan majikan membuat caruman, KWSP menawarkan pelbagai pilihan saluran pembayaran termasuk kaunter KWSP, ejen bank, dan saluran elektronik.

**PENGELUARAN**

Salah satu aktiviti teras Bahagian Operasi ialah pemprosesan permohonan pelbagai pengeluaran oleh ahli. Pada tahun 2019, sejumlah 2.39 juta bilangan permohonan pengeluaran daripada ahli telah diluluskan melibatkan amaun berjumlah RM45.40 bilion di bawah pelbagai skim pengeluaran yang disediakan oleh KWSP. Berbanding tahun 2018, terdapat pengurangan sebanyak 3.26% dalam jumlah bilangan permohonan yang diluluskan dan 5.62% amaun pengeluaran.

**2019****Pendaftaran Ahli  
Dan Majikan****526,766**

Ahli Baharu

**72,218**

Majikan Baharu

**Kutipan  
Caruman****RM75.93  
bilion**Jumlah Caruman  
Yang Diterima**Pengeluaran****2.39  
juta**Bilangan  
Permohonan**RM45.40  
bilion**

Diluluskan

**Penamaan****430,067**

Penamaan Baharu

**LIBAT URUS BERSAMA MAJIKAN**

Untuk melindungi kepentingan pekerja, KWSP telah menjalankan aktiviti libat urus bersama majikan secara berterusan di samping memantau pembayaran caruman bulanan oleh majikan. Di samping itu juga, kami melaksanakan tindakan penguatkuasaan yang tegas tetapi berhemah terhadap majikan yang ingkar. Bagi tahun 2019, kadar majikan gagal mencarum meningkat sedikit kepada 1.24% berbanding dengan 1.03% pada tahun sebelumnya.

Caruman yang diperolehi daripada aktiviti penguatkuasaan pada tahun 2019 adalah sebanyak RM3.59 bilion berbanding RM3.88 bilion pada tahun 2018. Sebanyak RM25.42 juta caj pembayaran lewat dan RM19.80 juta dividen juga telah diperolehi daripada majikan yang gagal mencarum dalam tempoh yang ditetapkan.

Dalam menguatkuasakan Seksyen 39 Akta KWSP 1991, sejumlah 2,194 pengarah syarikat dan pemilik perniagaan telah dilarang daripada meninggalkan negara ini kerana gagal melunaskan caruman tertunggak sepanjang tahun 2019. Di samping itu terdapat 4,894 kes pendakwaan baharu dan 1,906 saman sivil telah didaftarkan di mahkamah terhadap majikan yang gagal mencarum.

**PENAMAAN**

Kami terus berusaha untuk meningkatkan kesedaran mengenai kepentingan penamaan. Sebanyak 430,067 penamaan baharu telah didaftarkan pada tahun 2019, yang meningkatkan keseluruhan jumlah penamaan kepada 4.65 juta. KWSP memberi penekanan ke atas perkara ini bagi memudahkan waris atau penama ahli menguruskan simpanan sekiranya berlaku kematian ahli.

## BAHAGIAN OPERASI

### INTERAKSI PELANGGAN DAN SALURAN ELEKTRONIK

Secara keseluruhannya, interaksi bersama pelanggan melalui kaunter KWSP, laman sesawang KWSP, kiosk, i-Akaun dan Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC) pada tahun 2019 mencapai jumlah 108.81 juta. Daripada jumlah ini, 96.4% interaksi adalah melalui pelbagai saluran elektronik yang disediakan dengan lebih mudah, cepat dan keberkesanan kos berbanding dengan hanya 3.93% transaksi secara bersemuka.

Daripada jumlah ini, interaksi melalui saluran layan diri seperti laman sesawang KWSP, kiosk dan i-Akaun mencatatkan peningkatan sebanyak 24.12% kepada 104.88 juta interaksi. Manakala CMC mencatatkan sebanyak 1.12 juta interaksi, iaitu pengurangan sebanyak 27.16% berbanding dengan 1.54 juta yang dicatatkan pada tahun 2018.

### TRANSFORMASI PEJABAT CAWANGAN DAN PUSAT PENGURUSAN PERHUBUNGAN (CMC)

Pada tahun 2019, KWSP telah melakar sejarah dengan memperkenalkan ruang pejabat cawangan baharu berkonsep modular yang lebih dinamik dan mesra pelanggan di KWSP Taiping dan KWSP Langkawi. Pejabat cawangan ini dilengkapi dengan keupayaan digital dan reka bentuk dalaman yang menyokong pemberian khidmat nasihat yang lebih efektif kepada pelanggan seiring dengan aspirasi Agenda Transformasi Operasi. Kedua-dua pejabat cawangan ini adalah penanda aras bagi pengubahsuaian seterusnya ke atas pejabat-pejabat cawangan yang lain di seluruh negara. Di samping itu, pejabat CMC juga telah diubahsuai dan dilengkapi dengan infrastruktur terkini untuk memastikan persekitaran kerja yang lebih

kondusif dan penyediaan perkhidmatan sokongan secara digital yang lebih efektif.

### TAHAP KEPUASAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

Kaji selidik pelanggan merupakan salah satu inisiatif operasi KWSP untuk memahami ekspektasi, persepsi dan tahap kepuasan perkhidmatan pelanggan. Berdasarkan kajian yang dilakukan pada tahun 2019 oleh CMC bersama perunding bebas, KWSP telah mencatatkan penarafan tinggi, iaitu 96.26% bagi tahap kepuasan pelanggan.

### KHIDMAT NASIHAT PERSARAAN

Khidmat Nasihat Persaraan KWSP (RAS) diperkenalkan pada Julai 2014 untuk memantapkan kesedaran dan pengetahuan kewangan ahli bagi menyokong perancangan persaraan yang lebih selesa.

Sehingga penghujung tahun 2019, perkhidmatan ini disediakan di 52 cawangan seluruh negara. Kami telah memberi latihan yang intensif dan komprehensif kepada pegawai-pegawai RAS secara berterusan dalam bidang perancangan kewangan dan persaraan. Seterusnya seramai 83 orang pegawai RAS yang baharu juga telah mendapat kelayakan yang diiktiraf dalam bidang ini. Sepanjang tahun 2019, sejumlah 82,958 ahli direkodkan telah hadir bagi mendapatkan nasihat kewangan daripada pegawai-pegawai RAS yang berkelayakan.

Selain memberi perkhidmatan di pejabat Cawangan KWSP masing-masing, pegawai RAS juga menyertai Mobile Team KWSP untuk memberi khidmat nasihat kepada masyarakat sebagai sebahagian daripada program *outreach* kami. Pada tahun 2019, pegawai RAS telah menjalankan sebanyak 2,585 program ini di seluruh negara dengan penyertaan daripada 255,605 orang.

Melangkah ke hadapan, kami akan terus menambah baik dan memperkukuh perkhidmatan ini dalam usaha untuk bertemu dengan lebih ramai ahli, di samping menambah baik modul khidmat nasihat meliputi literasi kewangan, kesihatan dan kesejahteraan hidup ahli.

### i-SURI

Program i-Suri telah dilancarkan pada Ogos 2018 untuk golongan suri rumah yang berdaftar dalam Pangkalan Data Kemiskinan Nasional (eKasih). Matlamat utama program ini adalah untuk membantu kaum wanita, khususnya suri rumah, menabung untuk persaraan dan perlindungan keselamatan sosial mereka. Di bawah program tersebut, caruman i-Suri yang dibuat oleh ahli layak menerima insentif Kerajaan dengan amaun maksimum sebanyak RM480 setahun.

Sejumlah 81,511 pendaftaran baru ahli i-Suri telah direkodkan pada tahun 2019, iaitu peningkatan sebanyak 28.78% daripada 63,297 pada tahun 2018.

### i-SARAAN

Program i-Saraan disasarkan kepada golongan yang bekerja sendiri untuk membuat caruman KWSP secara sukarela sebagai sebahagian daripada simpanan persaraan mereka. Insentif Kerajaan dalam bentuk caruman padanan sebanyak 15% ataupun sehingga amaun maksimum RM250 diberi kepada mereka yang mencarum di bawah program ini.

Sejumlah 120,738 pendaftaran telah diterima bagi i-Saraan pada tahun 2019, meningkat sebanyak 22.11% daripada 98,874 pendaftaran pada tahun 2018.