

# Kecapi Kehidupan Kini

**BELANJAWANKU** untuk



## PASANGAN BERKAHWIN

(DUA ORANG ANAK)

MAKANAN <b>RM1,550</b>	TEMPAT TINGGAL <b>RM870</b>	KESIHATAN <b>RM120</b>
PENGANGKUTAN <b>RM1,040</b>	UTILITI <b>RM310</b>	PENJAGAAN ANAK <b>RM1,150</b>
SIMPANAN <b>RM400</b>	PENJAGAAN DIRI <b>RM140</b>	PERBELANJAAN KHUSUS <b>RM400</b>
PENGLIBATAN SOSIAL <b>RM250</b>	PERBELANJAAN PILIHAN <b>RM390</b>	<b>RM6,620</b> ANGGARAN PERBELANJAAN/BULAN



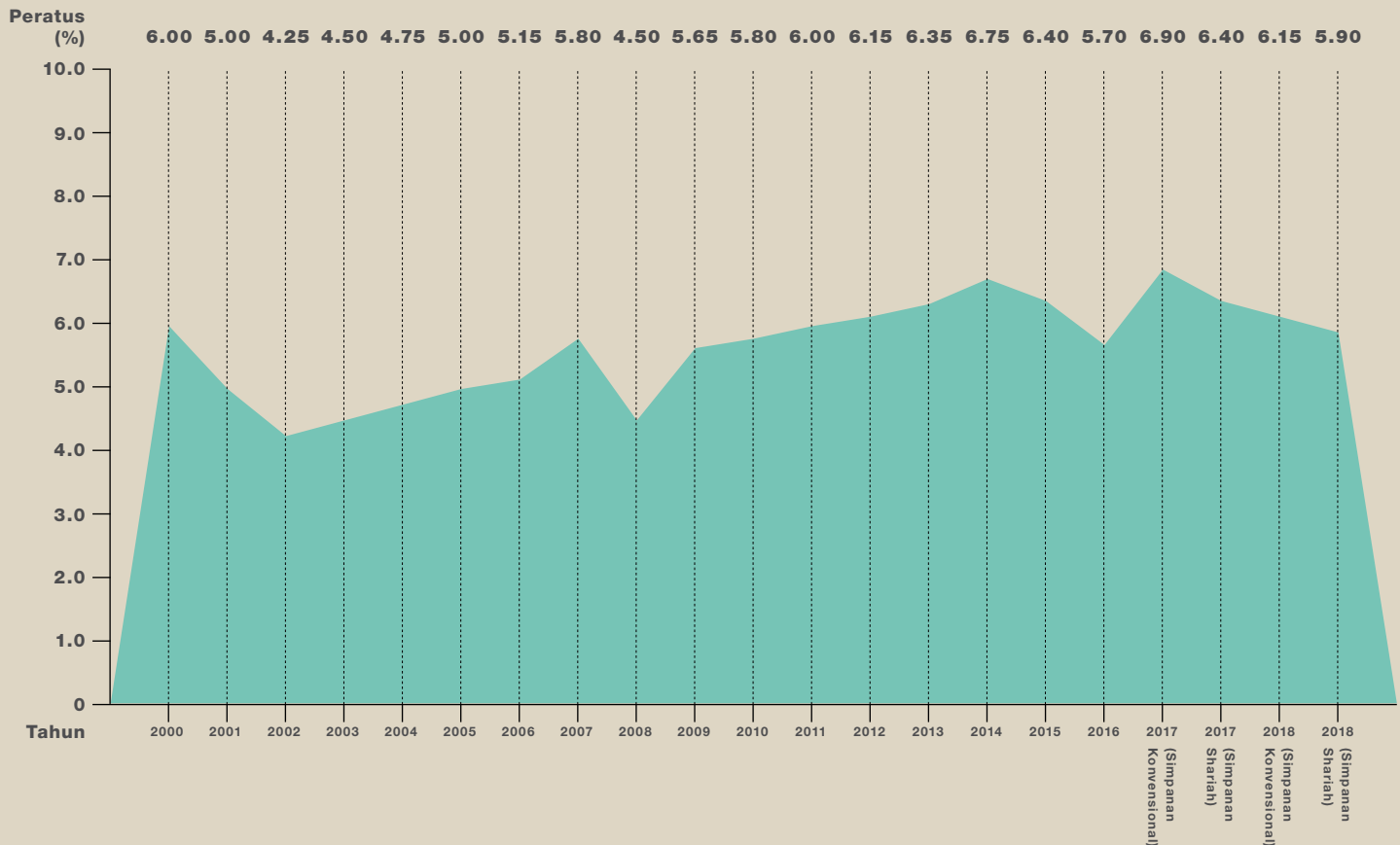
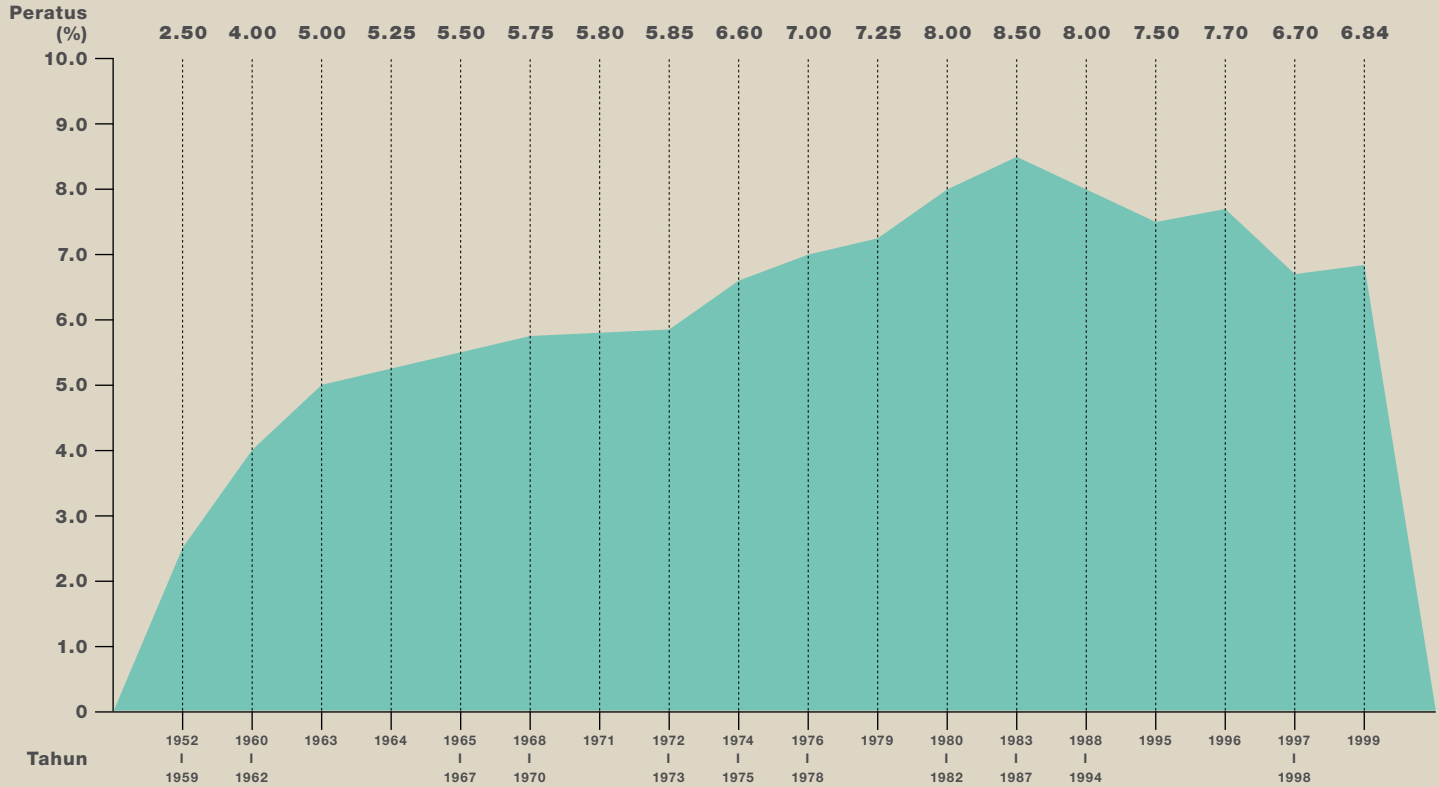
## Seksyen 5

### ULUSAN PERNIAGAAN MENGIKUT BAHAGIAN

- 94 Statistik
- 100 Bahagian Pelaburan
- 105 Bahagian Operasi
- 108 Bahagian Strategi

# STATISTIK

## KADAR DIVIDEN



**SENARAI 30 PEGANGAN EKUITI TERTINGGI BERDASARKAN PERATUS DARIPADA TERBITAN SAHAM  
SETAKAT 31 DISEMBER 2018**

Bil	Kaunter	Jumlah
1.	Malaysia Building Society Bhd	63.77%
2.	RHB Bank Bhd	40.62%
3.	Malaysian Resources Corporation Bhd	35.48%
4.	Telekom Malaysia Bhd	16.50%
5.	Axis Real Estate Investment Bh	16.09%
6.	Axiata Group Bhd	15.78%
7.	DiGi.Com Bhd	14.82%
8.	Sunway Reit Bhd	14.81%
9.	MBM Resources Bhd	14.66%
10.	IJM Corporation Bhd	14.65%
11.	Sime Darby Plantation Bhd	14.43%
12.	CIMB Group Holdings Bhd	14.18%
13.	IJM Plantations Bhd	14.08%
14.	Bermaz Auto Bhd	13.54%
15.	Yinson Holdings Bhd	13.52%
16.	United Plantations Bhd	13.46%
17.	Malayan Banking Bhd	13.15%
18.	Aeon Co M Bhd	13.10%
19.	Tenaga Nasional Bhd	12.79%
20.	BIMB Holdings Bhd	12.75%
21.	IOI Corporation Bhd	12.59%
22.	Public Bank Bhd	12.48%
23.	Globetronics Technology Bhd	12.27%
24.	Alliance Bank Malaysia Bhd	12.27%
25.	Hong Leong Bank Bhd	12.26%
26.	Syarikat Takaful Malaysia Bhd	12.20%
27.	Fraser & Neave Holdings Bhd	12.13%
28.	Media Prima Bhd	12.00%
29.	Kuala Lumpur Kepong Bhd	12.00%
30.	MRCB-QUILL REIT Bhd	11.92%

Sek 1

Sek 2

Sek 3

Sek 4

Sek 5

Sek 6

# STATISTIK

## PENGELUARAN MENGIKUT SKIM

Tahun	2018		2017	
	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)
<b>Skim Pengeluaran</b>				
55 Tahun	379,504	15,810,003,592	384,795	17,757,759,010
50 Tahun	160,751	4,712,680,608	154,063	4,738,729,140
Hilang Upaya	5,347	391,038,106	5,117	384,862,946
Meninggalkan Negara	4,032	392,456,135	4,377	427,410,624
Beli Rumah Pertama	91,074	2,149,948,937	86,642	2,107,996,219
Beli Rumah Kedua	5,147	214,335,855	5,259	230,516,514
Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan	1,748,506	2,001,339,134	1,916,877	1,825,859,748
Mengurangkan/Menyelesaikan Baki Pinjaman Perumahan	112,518	1,447,916,201	130,604	1,702,566,769
Kesihatan	6,972	67,403,964	6,266	58,183,038
Kematian	62,658	1,715,602,371	58,281	1,520,975,212
Bayaran Berkala	587	1,122,730	719	1,391,202
Skim Pelaburan Ahli	851,933	9,251,295,326	747,243	8,788,079,682
Pekerja Berpencen/Pesara Pilihan	76,395	2,065,788,771	118,146	2,484,663,943
Pendidikan	140,769	1,319,456,484	89,328	1,695,206,787
Skim Bayaran Bulanan	61	76,842	77	86,357
Pengeluaran Melebihi RM1 Juta	8,018	1,518,976,786	6,882	1,320,100,522
Mengerjakan Haji	427	1,209,732	705	1,965,567
60 Tahun	238,551	4,330,245,142	170,963	4,106,433,535
Pengeluaran Rumah Prima	13	3,820	2	19,140
<b>JUMLAH</b>	<b>3,893,263</b>	<b>47,390,900,534</b>	<b>3,886,346</b>	<b>49,152,805,954</b>
Dividen Tahunan*	2,816	56,771,016	2,566	44,006,013
i) Faedah Tambahan Kematian	21,387	53,485,571	18,225	45,565,000
ii) Faedah Tambahan Hilang Upaya	883	4,415,000	864	4,320,000
<b>JUMLAH (i dan ii)</b>	<b>22,270</b>	<b>57,900,571</b>	<b>19,089</b>	<b>49,885,000</b>

Tahun	2016		2015		2014	
	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)
<b>Skim Pengeluaran</b>						
55 Tahun	597,771	22,292,814,380	530,459	21,400,282,188	431,639	14,090,666,522
50 Tahun	156,991	4,855,680,128	148,699	4,831,008,499	140,082	3,941,562,511
Hilang Upaya	4,986	360,187,080	4,659	331,060,249	4,447	275,351,499
Meninggalkan Negara	4,467	445,244,745	3,833	377,363,471	3,098	303,592,892
Beli Rumah Pertama	83,401	2,002,008,099	89,071	2,108,847,723	85,704	1,930,598,080
Beli Rumah Kedua	5,752	248,452,755	6,483	287,952,489	6,361	268,710,339
Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan	1,781,735	1,666,932,871	1,551,508	1,375,789,117	1,381,043	1,148,654,580
Mengurangkan/Menyelesaikan Baki Pinjaman Perumahan	148,368	1,956,998,548	164,033	2,212,036,347	157,685	1,751,784,336
Kesihatan	6,101	57,000,845	5,692	51,766,353	4,969	46,057,154
Kematian	56,172	1,386,616,927	52,127	1,233,878,032	49,745	1,089,049,474
Bayaran Berkala	1,159	2,553,546	1,745	3,586,456	1,980	4,231,130
Skim Pelaburan Ahli	710,064	6,305,355,131	602,262	5,855,745,390	443,729	4,859,472,682
Pekerja Berpencen/Pesara Pilihan	51,230	2,157,264,348	48,688	1,972,703,781	68,048	2,520,563,342
Pendidikan	86,725	1,459,203,497	65,787	578,180,407	59,897	372,937,758
Skim Bayaran Bulanan	98	108,725	104	116,982	100	120,276
Pengeluaran Melebihi RM1 Juta	6,143	1,369,448,593	5,471	1,390,499,668	3,874	999,278,093
Mengerjakan Haji	415	1,151,035	390	1,044,974	367	947,163
60 Tahun						
Pengeluaran Rumah Prima						
<b>JUMLAH</b>	<b>3,701,578</b>	<b>46,567,021,253</b>	<b>3,281,011</b>	<b>44,011,862,123</b>	<b>2,842,768</b>	<b>33,603,577,831</b>
Dividen Tahunan*	2,267	42,372,125	1,971	39,595,874	1,596	30,135,786
i) Faedah Tambahan Kematian	18,180	45,459,162	17,201	43,007,028	16,910	42,276,000
ii) Faedah Tambahan Hilang Upaya	821	4,105,000	771	3,857,000	693	3,465,000
<b>JUMLAH (i dan ii)</b>	<b>19,001</b>	<b>49,564,162</b>	<b>17,972</b>	<b>46,864,028</b>	<b>17,603</b>	<b>45,741,000</b>

\* Pengeluaran dividen tahunan 2018 diselaraskan kepada belanja dividen tahun semasa

**PROFIL AHLI AKTIF MENGIKUT LINGKUNGAN SIMPANAN DAN JANTINA SETAKAT 31 DISEMBER 2018**

Lingkungan Simpanan (RM)	Bilangan Lelaki	Bilangan Perempuan	Jumlah	Simpanan (RM)
<1-1,000	199,198	183,438	382,636	181,781,727
1,001-2,000	152,889	123,023	275,912	407,468,550
2,001-3,000	119,407	98,931	218,338	542,809,079
3,001-4,000	101,404	82,728	184,132	642,584,530
4,001-5,000	91,710	75,427	167,137	751,230,090
5,001-6,000	85,401	69,545	154,946	851,583,192
6,001-7,000	76,776	64,152	140,928	915,185,062
7,001-8,000	71,114	59,440	130,554	978,723,353
8,001-9,000	66,135	55,427	121,562	1,032,725,879
9,001-10,000	62,235	53,042	115,277	1,094,856,540
10,001-15,000	270,423	226,358	496,781	6,169,385,295
15,001-20,000	223,628	187,511	411,139	7,165,919,858
20,001-25,000	189,548	160,031	349,579	7,840,648,368
25,001-30,000	163,033	136,951	299,984	8,232,407,001
30,001-35,000	142,754	119,238	261,992	8,502,783,763
35,001-40,000	128,684	107,438	236,122	8,845,397,721
40,001-45,000	117,031	96,229	213,260	9,053,912,995
45,001-50,000	106,991	86,718	193,709	9,195,147,695
50,001-55,000	99,006	79,711	178,717	9,377,826,126
55,001-60,000	92,231	72,700	164,931	9,479,688,181
60,001-65,000	84,820	66,410	151,230	9,446,998,355
65,001-70,000	79,293	60,811	140,104	9,452,667,848
70,001-75,000	73,578	56,073	129,651	9,395,892,195
75,001-80,000	68,757	52,067	120,824	9,360,383,382
80,001-85,000	64,501	48,149	112,650	9,289,642,139
85,001-90,000	59,465	44,042	103,507	9,054,544,981
90,001-95,000	55,639	41,336	96,975	8,967,458,900
95,001-100,000	52,104	38,702	90,806	8,850,209,108
100,001-150,000	372,698	277,060	649,758	79,521,503,352
150,001-200,000	206,706	152,507	359,213	62,028,503,385
200,001-250,000	121,000	89,214	210,214	46,840,420,587
250,001-300,000	73,636	55,519	129,155	35,267,881,498
300,001-350,000	48,716	36,666	85,382	27,602,081,038
350,001-400,000	33,070	24,743	57,813	21,591,292,897
400,001-450,000	24,886	17,673	42,559	18,033,705,997
450,001-500,000	18,867	12,862	31,729	15,029,678,888
500,001-600,000	26,409	16,914	43,323	23,637,723,024
600,001-700,000	17,313	10,052	27,365	17,681,810,480
700,001-800,000	11,881	6,502	18,383	13,721,577,698
800,001-900,000	8,456	4,433	12,889	10,916,492,373
900,001-1,000,000	6,344	3,128	9,472	8,977,302,705
> 1,000,000	28,810	10,800	39,610	66,444,182,762
<b>Jumlah</b>	<b>4,096,547</b>	<b>3,263,701</b>	<b>7,360,248</b>	<b>612,374,018,598</b>

Sumber: Sistem BI KWSP

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dengan dividen tahun 2017

Sek 1  
 Sek 2  
 Sek 3  
 Sek 4  
 Sek 5  
 Sek 6

# STATISTIK

## KADAR CARUMAN

Tahun	Pekerja	Majikan	Jumlah
1952 - Jun 1975	5%	5%	10%
Julai 1975 - November 1980	6%	7%	13%
Disember 1980 - Disember 1992	9%	11%	20%
Januari 1993 - Disember 1995	10%	12%	22%
Januari 1996 - Mac 2001	11%	12%	23%
April 2001 - Mac 2002	9%	12%	21%
April 2002 - Mei 2003	11%	12%	23%
Jun 2003 - Mei 2004	9%	12%	21%
Jun 2004 - Disember 2008	11%	12%	23%
Januari 2009 - Disember 2010	8%	12%	20%
Januari 2011 - Disember 2011	11%	12%	23%

### Januari 2012 - Februari 2016

Pendapatan RM5,000 dan kurang	11%	13%	24%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	11%	12%	23%

Tahun	Pekerja	Majikan	Jumlah
-------	---------	---------	--------

### Mac 2016 - Disember 2017

#### Ahli berumur di bawah 60 Tahun

Pendapatan RM5,000 dan kurang	8%	13%	21%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	8%	12%	20%

#### Ahli berumur 60 tahun sehingga 75 Tahun

Pendapatan RM5,000 dan kurang	4%	6.5%	10.5%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	4%	6%	10%

### Januari 2018 - Disember 2018

#### Ahli berumur di bawah 60 Tahun

Pendapatan RM5,000 dan kurang	11%	13%	24%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	11%	12%	23%

#### Ahli berumur 60 tahun sehingga 75 Tahun

Pendapatan RM5,000 dan kurang	5.5%	6.5%	12%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	5.5%	6%	11.5%

### Januari 2019 - Kini

#### Ahli berumur di bawah 60 Tahun

Pendapatan RM5,000 dan kurang	11%	13%	24%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	11%	12%	23%

#### Ahli berumur 60 tahun sehingga 75 Tahun

Pendapatan RM5,000 dan kurang	-	4%	4%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	-	4%	4%

## PROFIL AHLI AKTIF MENGIKUT LINGKUNGAN UMUR DAN JANTINA SETAKAT 31 DISEMBER 2018

Kumpulan Umur (Tahun)	Bilangan Lelaki	Bilangan Perempuan	Jumlah Ahli	Jumlah Ahli (%)	Kumulatif (%)	Jumlah Simpanan (RM)	Jumlah Simpanan (%)	Kumulatif (%)
<16	109	64	173	0.00	0.00	96,971	0.00	0.00
16-25	813,891	670,511	1,484,402	20.17	20.17	10,026,496,319	1.64	1.64
26-30	746,402	670,779	1,417,181	19.25	39.42	36,491,695,354	5.96	7.60
31-35	628,075	514,498	1,142,573	15.52	54.95	67,465,909,982	11.02	18.61
36-40	487,358	386,246	873,604	11.87	66.82	87,141,633,989	14.23	32.84
41-45	407,593	325,716	733,309	9.96	76.78	106,748,304,322	17.43	50.28
46-50	353,429	268,601	622,030	8.45	85.23	117,813,877,230	19.24	69.51
51-55	294,198	209,385	503,583	6.84	92.07	101,352,075,991	16.55	86.07
56-60	205,722	137,421	343,143	4.66	96.74	47,850,186,333	7.81	93.88
61-65	99,323	54,418	153,741	2.09	98.82	22,840,528,334	3.73	97.61
66-70	43,046	19,729	62,775	0.85	99.68	9,633,210,658	1.57	99.18
71-75	14,239	5,363	19,602	0.27	99.94	3,928,876,057	0.64	99.82
76-80	2,935	906	3,841	0.05	100.00	1,018,654,150	0.17	99.99
81-85	206	55	261	0.00	100.00	55,081,947	0.01	100.00
>85	21	9	30	0.00	100.00	7,390,960	0.00	100.00
<b>Jumlah Besar</b>	<b>4,096,547</b>	<b>3,263,701</b>	<b>7,360,248</b>	<b>100.00</b>		<b>612,374,018,598</b>	<b>100.00</b>	

Sumber: Sistem BI KWSP

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dengan dividen tahun 2018

**PURATA SIMPANAN AHLI AKTIF YANG BERUMUR 54 TAHUN MENGIKUT JANTINA**

Tahun	Lelaki			Perempuan		
	Bilangan Ahli	Jumlah Simpanan (RM)	Purata Simpanan (RM)	Bilangan Ahli	Jumlah Simpanan (RM)	Purata Simpanan (RM)
2008	35,415	5,322,180,264	150,280	17,607	1,705,344,178	96,856
2009	36,387	5,794,733,417	159,253	18,552	1,886,638,751	101,695
2010	40,542	6,507,302,076	160,508	21,486	2,360,738,881	109,873
2011	40,004	6,657,338,898	166,417	22,354	2,647,519,595	118,436
2012	43,230	7,581,549,702	175,377	24,921	3,206,896,233	128,682
2013	45,805	8,427,983,030	183,997	27,363	3,765,478,721	137,612
2014	47,135	9,385,899,753	199,128	29,289	4,382,090,266	149,616
2015	49,878	10,719,311,181	214,911	31,768	5,155,803,817	162,296
2016	50,223	11,201,215,794	223,030	32,109	5,618,243,593	174,974
2017	51,579	12,062,316,509	233,861	33,198	6,067,433,813	182,765
<b>2018</b>	<b>55,250</b>	<b>12,858,768,219</b>	<b>232,738</b>	<b>39,010</b>	<b>6,922,796,631</b>	<b>177,462</b>

**PURATA SIMPANAN AHLI YANG BERUMUR 54 TAHUN**

Tahun	Ahli Aktif			Ahli Tidak Aktif		
	Bilangan Ahli	Jumlah Simpanan (RM)	Purata Simpanan (RM)	Bilangan Ahli	Jumlah Simpanan (RM)	Purata Simpanan (RM)
2008	53,022	7,027,524,442	132,539.78	130,653	2,860,548,303	21,894
2009	54,939	7,681,372,168	139,816.38	134,556	3,055,433,736	22,708
2010	62,028	8,868,040,956	142,968.35	148,844	3,528,282,764	23,705
2011	62,358	9,304,858,493	149,216.76	146,172	3,418,820,359	23,389
2012	68,151	10,788,445,936	158,302.09	157,425	3,802,693,654	24,156
2013	73,168	12,193,461,751	166,650.20	160,131	4,203,516,072	26,250
2014	76,424	13,767,990,019	180,152.70	166,131	4,578,149,209	27,557
2015	81,646	15,875,114,998	194,438.37	169,425	5,343,743,319	31,540
2016	82,332	16,819,459,387	204,288.24	170,844	5,812,652,311	34,023
2017	84,777	18,129,750,322	213,852.23	147,160	6,456,208,469	43,872
<b>2018</b>	<b>94,260</b>	<b>19,781,564,850</b>	<b>209,861.71</b>	<b>151,577</b>	<b>6,660,005,444</b>	<b>43,938</b>

Sumber: Sistem BI KWSP

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dengan dividen tahunan

Sek 1  
Sek 2  
Sek 3  
Sek 4  
**Sek 5**  
Sek 6

## BAHAGIAN PELABURAN



“Tahun 2018 adalah sangat mencabar berikutan ketidaktentuan dan trend menurun di pasaran global, ditambah pula dengan perang dagangan antara Amerika Syarikat-China dan peningkatan kadar faedah Amerika Syarikat sebanyak empat kali.

Walaupun bagaimanapun, dengan purata tiga tahun kadar dividen sebenar sebanyak 3.93% bagi Simpanan Konvensional dan 3.68% bagi Simpanan Syariah, KWSP telah berjaya mengatasi mandatnya untuk mengisytiharkan sekurang-kurangnya 2.50% dividen nominal dan 2% dividen sebenar untuk tiga tahun berturut-turut.”

**Dato' Mohamad Nasir Ab Latif**  
Timbalan Ketua Pegawai  
Eksekutif



### OBJEKTIF

Bahagian Pelaburan menguruskan dana pelaburan KWSP berdasarkan dua objektif utama pelaburan jangka panjang:

- Untuk melindungi dan menambah nilai simpanan ahli.
- Untuk memastikan pulangan yang stabil dan konsisten untuk jangka panjang berdasarkan had toleransi risiko.

### SASARAN STRATEGIK

Dalam memastikan objektif ini tercapai, KWSP mempunyai dua sasaran strategik pelaburan:

- Mengisytiharkan dividen nominal tahunan sekurang-kurangnya 2.50%.
- Mengisytiharkan sekurang-kurangnya 2% dividen sebenar (inflasi terlaras) untuk tiga tahun berturut-turut.

Bagi memastikan sasaran strategi pelaburan ini tercapai, pelaburan KWSP adalah berpandukan Alokasi Aset Strategik (SAA) bagi mengoptimumkan pulangan pelaburannya dalam lingkungan had toleransi risiko yang ditetapkan.

Selain daripada SAA, KWSP turut mempunyai Alokasi Aset Taktikal (TAA) bagi membolehkan pengurus portfolio melabur dalam julat SAA yang dibenarkan bagi mengambil peluang ke atas keadaan pasaran semasa. Sementara itu, pandangan jangka masa sederhana diambilkira dalam Alokasi Aset Dinamik (DAA) kami setiap suku tahunan.

### ALOKASI ASET STRATEGIK (SAA)

Alokasi Aset Strategik adalah satu rangka kerja yang mengoptimumkan pulangan pelaburan KWSP di dalam lingkungan had toleransi risiko. Ini memastikan objektif KWSP untuk memelihara dan menambah nilai caruman ahli dapat dicapai selari

## BAHAGIAN PELABURAN



**Alokasi Aset Strategik adalah satu rangka kerja yang mengoptimalkan pulangan pelaburan KWSP di dalam lingkungan had toleransi risiko. Ini memastikan objektif KWSP untuk memelihara dan menambah nilai caruman ahli dapat dicapai selari dengan visi KWSP untuk membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik.**

dengan visi KWSP untuk membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik.

SAA semasa adalah efektif bagi tahun 2017-2019. Pada tahun 2016, KWSP telah mengkaji semula SAA tersebut untuk mengambil kira keadaan pasaran semasa, perubahan regulatori dan polisi perakaunan serta kekangan pelaburan. SAA semasa memperuntukkan 51% daripada aset pelaburan KWSP kepada instrumen pendapatan tetap, 36% kepada ekuiti, 10% kepada hartanah dan infrastruktur, dan selebihnya 3% kepada instrumen pasaran wang.

Setiap kelas aset pelaburan memainkan peranan dalam memastikan objektif pelaburan KWSP dapat dicapai. Pelaburan instrumen pendapatan tetap berfungsi sebagai teras portfolio pelaburan KWSP dengan memberikan pendapatan faedah yang stabil. Pelaburan dalam kelas aset ekuiti pula menambah pulangan kepada portfolio secara keseluruhan dan memberikan

pulangan yang mengatasi kadar inflasi. Portfolio hartanah dan infrastruktur pula melindungi nilai simpanan ahli daripada inflasi melalui pembayaran sewa dan peningkatan nilai aset. Alokasi kepada instrumen pasaran wang pula penting bagi operasi harian KWSP termasuklah pengeluaran simpanan oleh ahli dan perbelanjaan operasi.

SAA ini akan dikaji semula pada tahun 2019 bagi tahun efektif 2020- 2022.

### SOROTAN PELABURAN

Tahun 2018 merupakan tahun sangat mencabar berikutan ketidaktentuan dan trend menurun dalam pasaran global, ditambah pula dengan ketegangan perang dagangan Amerika Syarikat dan China dan peningkatan kadar faedah Amerika Syarikat sebanyak empat kali. Faktor ini menyebabkan pengaliran keluar dana daripada pasaran membangun, seterusnya mengakibatkan kejatuhan kedua-dua pasaran bon dan ekuiti.

### ASET PELABURAN

**RM833.76**

bilion

### KADAR PULANGAN PELABURAN (ROI)

**6.57%**

### PENDAPATAN PELABURAN KASAR

**RM50.87**

bilion

### PENGAGIHAN DIVIDEN

**RM47.31**

bilion

### PENDEDAHAN PELABURAN LUAR NEGARA

**27.1%**

Sek 1

Sek 2

Sek 3

Sek 4

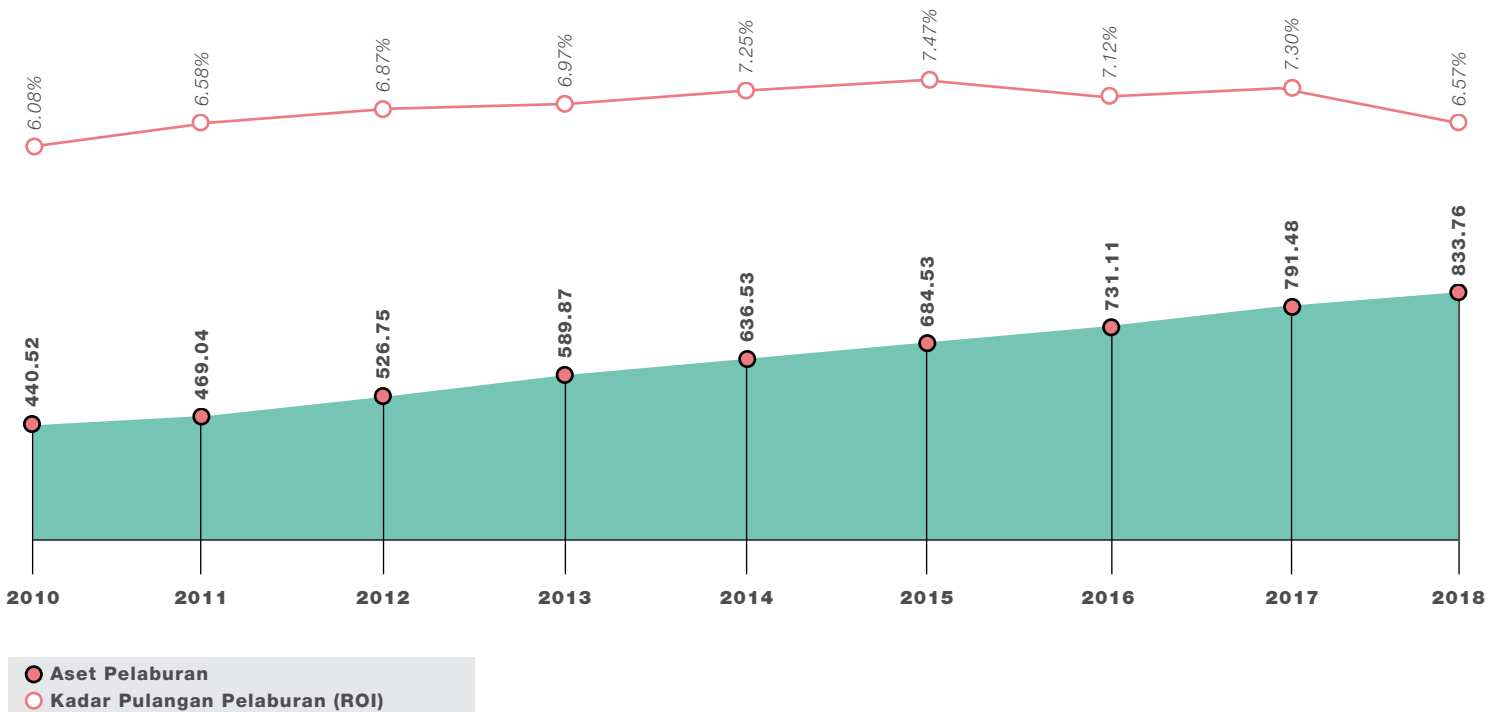
Sek 5

Sek 6

## BAHAGIAN PELABURAN

Tidak seperti tahun 2017, pasaran ekuiti menunjukkan trend menurun dan ketidakstabilan pasaran. Walaubagaimanapun, turun naik pasaran ini memberikan peluang kepada KWSP untuk mengambil keuntungan dan melabur pada harga yang lebih menarik.

### ASET PELABURAN BERBANDING PULANGAN KE ATAS PELABURAN (ROI)



Pendapatan pelaburan kasar untuk 2018 adalah RM50.87 bilion, menurun berbanding pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM53.14 bilion pada 2017. Daripada jumlah tersebut, sebanyak RM4.62 bilion diatribusikan kepada Simpanan Syariah, mengikut bahagiannya daripada jumlah keseluruhan aset syariah, manakala RM46.25 bilion diatribusikan kepada Simpanan Konvensional. Penurunan pendapatan bagi portfolio Syariah pada tahun 2018 adalah berikutan prestasi kurang baik oleh sektor telekomunikasi, pembinaan dan minyak dan gas bagi portfolio domestik.

Jumlah pendapatan pelaburan kasar untuk 2018 sebanyak RM50.87 bilion adalah bersamaan dengan 6.57% pulangan atas pelaburan, lebih rendah berbanding 7.30% direkodkan pada tahun 2017. Pelaburan

KWSP telah menyumbang kadar pulangan tiga tahun sebanyak 7%, dan ini merupakan suatu pencapaian yang membanggakan memandangkan KWSP adalah sebuah dana seimbang dengan pendedahan sebanyak 50% terhadap instrumen pendapatan tetap.

Pendiversifikasian dalam aset global merentasi 40 negara dan 28 mata wang membolehkan KWSP untuk mengaut keuntungan yang tinggi daripada pelbagai pasaran dan kelas aset, seterusnya membantu meningkatkan prestasi secara menyeluruh. Pelaburan luar negara KWSP yang kini merangkumi lebih kurang 27.1% dari jumlah aset pelaburan setakat 31 Disember 2018, menyumbang lebih kurang 38% kepada pendapatan pelaburan kasar KWSP untuk tahun tersebut, seterusnya menambah nilai keseluruhan portfolio pelaburan KWSP sebanyak 93

mata asas kepada 6.57%. Portfolio luar negara KWSP secara keseluruhan telah merekodkan ROI tahunan bagi tempoh satu-, tiga- dan lima-tahun masing-masing sebanyak 9.17%, 9.91% dan 10.65%.

Pengagihan dividen bagi setiap akaun diperolehi daripada jumlah pendapatan nyata selepas ditolak rosot nilai bersih ke atas aset kewangan, keuntungan atau kerugian tidak nyata bagi transaksi dengan anak syarikat dan syarikat bersekutu, perbelanjaan pelaburan dan operasi, caj berkanun serta dividen atas pengeluaran. Jumlah pengagihan dividen bagi tahun 2018 adalah sebanyak RM47.31 bilion, di mana RM42.99 bilion adalah untuk Simpanan Konvensional dengan kadar dividen sebanyak 6.15%, manakala sebanyak RM4.32 bilion bagi Simpanan Syariah dengan kadar dividen sebanyak 5.90%. Perbezaan antara

## BAHAGIAN PELABURAN

dividen Simpanan Syariah dan Simpanan Konvensional menurun kepada 25 mata asas, lebih baik berbanding 50 mata asas pada tahun 2017.

Dengan kadar dividen sebenar bagi purata tiga tahun sebanyak 3.93% bagi Simpanan Konvensional dan 3.68% bagi Simpanan Syariah, KWSP telah berjaya mengatasi mandatnya untuk mengisytiharkan kadar dividen tahunan sekurang-kurangnya 2.5% dan sekurang-kurangnya 2% kadar dividen sebenar bagi tiga tahun berturut-turut.

Setakat 31 Disember 2018, nilai aset pelaburan KWSP adalah sebanyak RM833.76 bilion, dengan 50.28% dari aset pelaburan KWSP dilaburkan di dalam Instrumen Pendapatan Tetap, 39.14% di dalam Ekuiti, dan baki sebanyak 4.79% dan 5.80% masing-masing adalah di dalam Hartanah & Infrastruktur dan Instrumen Pasaran Wang.

Daripada jumlah aset pelaburan KWSP ini, sebanyak 39.04% atau RM325.50 bilion dilaburkan dalam portfolio Syariah manakala bakinya dilaburkan dalam portfolio Konvensional.

### SEKURITI KERAJAAN MALAYSIA DAN BON SAMA TARAF (SKM)

Pelaburan KWSP dalam Instrumen Pendapatan Tetap terus memberikan aliran pendapatan yang stabil pada tahun 2018. Kelas aset ini merangkumi Sekuriti Kerajaan Malaysia & Bon Sama Taraf telah menyumbang sebanyak 18.86% daripada RM50.87 bilion pendapatan kasar yang dicatatkan pada tahun tersebut.

Pegangan KWSP dalam aset Sekuriti Kerajaan Malaysia & Bon Sama Taraf adalah sebanyak RM232.52 bilion pada 31 Disember 2018, meningkat sebanyak RM23.58 bilion atau 11.29% berbanding 2017. Kelas aset ini mewakili 27.88% daripada pelaburan KWSP, meningkat 1.48% berbanding 26.40% pada tahun 2017. Kelas aset ini mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak

RM9.60 bilion, meningkat sebanyak 14.29% berbanding RM8.40 bilion pada tahun 2017. Kelas aset ini mencatatkan ROI sebanyak 4.36%, rendah berbanding ROI tahun lepas sebanyak 4.45%.

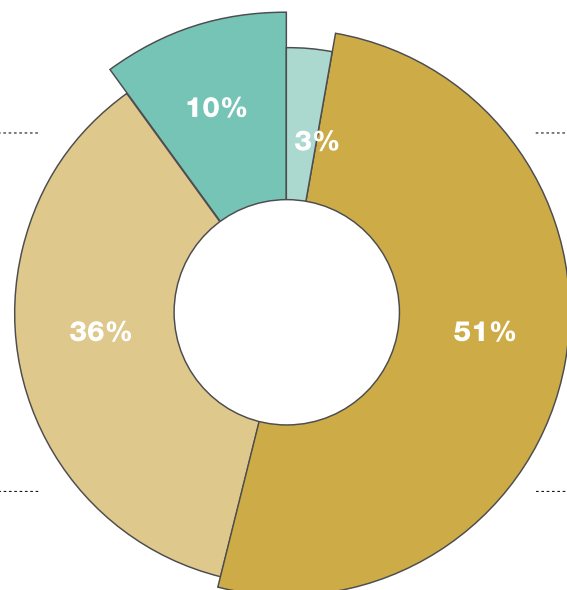
Kenaikan kadar pulangan pasaran pada tahun 2018 menyukarkan aktiviti pengambilan keuntungan. Walau bagaimanapun, ia membolehkan KWSP mengimbang semula portfolio bagi purata pulangan pasaran portfolio yang lebih tinggi.

### PINJAMAN DAN BON

Kelas aset ini yang merangkumi pelaburan domestik dan global meningkat daripada RM182.94 bilion kepada RM186.69 bilion pada tahun 2018, pertumbuhan yang marginal sebanyak 2.05% berbanding 2017. Walaupun sepanjang tahun ini terdapat beberapa pinjaman dan bon yang telah mencapai tempoh matang dan dibayar balik, namun terdapat juga langganan bon dan pembayaran pinjaman yang nilai pelaburannya adalah signifikan. Langganan bon dan pembayaran pinjaman ini dibuat melalui suntikan dana baru, pewujudan mandat baru dan pelaburan semula pendapatan sepanjang tahun 2018.

Pendapatan pelaburan kasar pada tahun 2018 bagi kelas aset ini adalah sebanyak RM8.78 bilion, menurun 2.98% atau RM270 juta berbanding RM9.05 bilion pada tahun 2017. Walau bagaimanapun, ROI kelas aset ini meningkat daripada 4.80% pada tahun 2017 kepada 4.84% pada 2018. Namun begitu, portfolio Pinjaman & Bon masih memberikan ROI yang lebih tinggi berbanding Sekuriti Kerajaan Malaysia & Bon Sama Taraf dengan lebih sebanyak 0.48% bagi tahun 2018.

Alokasi Aset Strategik (SAA) mengikut Kelas Utama



<p><b>Instrumen Pendapatan Tetap</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeliharaan Modal</li> </ul>	<p><b>Ekuiti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peningkatan Pulangan</li> </ul>	<p><b>Instrumen Pasaran Wang</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perlindungan Inflasi</li> </ul>	<p><b>Hartanah dan Infrastruktur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operasi Harian</li> </ul>
---	---	---	---

- Sek 1
- Sek 2
- Sek 3
- Sek 4
- Sek 5**
- Sek 6

## BAHAGIAN PELABURAN

### EKUITI

KWSP terus melabur dalam kelas aset Ekuiti termasuklah ekuiti tersenarai dan persendirian di pasaran domestik dan global. Saiz kelas aset ini menurun daripada RM334.23 bilion pada tahun 2017 kepada RM326.32 bilion pada Disember 2018, penurunan sebanyak 2.37% atau RM7.91 bilion. Penurunan saiz kelas aset ini turut mengambilkira kenaikan harga ekuiti sedunia dan pergerakan nilai matawang asing berbanding Ringgit Malaysia.

Merangkumi sebanyak 39.14% daripada keseluruhan aset pelaburan, Ekuiti kekal sebagai penyumbang utama pendapatan sebanyak RM29.28 bilion atau 57.55% daripada jumlah pendapatan kasar pelaburan. Ini adalah penurunan daripada RM31.47 bilion yang dicatatkan oleh kelas aset ini pada 2017. Berikutan kejatuhan harga ekuiti terutamanya pada S4 2018. FBMKLCI ditutup 6% lebih rendah, manakala indeks ekuiti global ditutup lebih rendah antara 9% dan 16%. Walau bagaimanapun, kelas aset ini kekal penting dalam menambah nilai pulangan bagi portfolio keseluruhan KWSP.

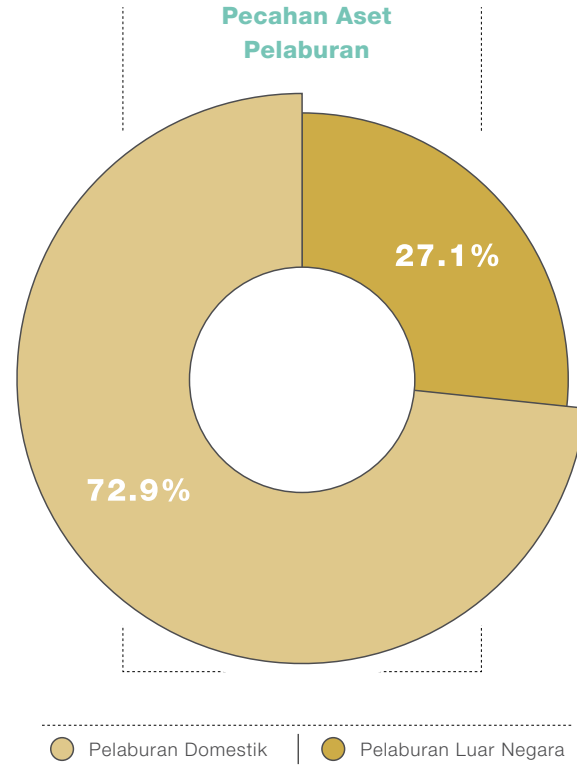
Selari dengan penurunan pendapatan pelaburan, ROI bagi kelas aset ini turut merekodkan penurunan daripada 11.46% pada tahun 2017 kepada 9.74% pada tahun 2018. Bagi purata tiga dan lima tahun pula, kelas aset ini kekal merekodkan ROI dua digit masing-masing sebanyak 10.52% dan 10.75%, seterusnya menambah nilai kepada pulangan keseluruhan portfolio KWSP.

Caruman bersih yang diterima oleh KWSP setiap bulan memberikan kami peluang untuk melabur pada penilaian yang lebih menarik. Ini membolehkan KWSP terus mengambil keuntungan di masa kejatuhan pasaran.

Kelas aset ini turut memainkan peranan penting dalam perbezaan prestasi antara Simpanan Syariah dan Simpanan Konvensional. Ekuiti Syariah merekodkan ROI sebanyak 8.58% berbanding ekuiti Konvensional yang merekodkan ROI 10.59%. Ini adalah berikutan prestasi yang tidak memberangsangkan oleh saham Syariah dalam sektor telekomunikasi, minyak dan gas dan pembinaan.

### INSTRUMEN PASARAN WANG

Walaupun kami menasaskan untuk mengurangkan pegangan dalam kelas aset ini supaya dapat mengoptimumkan pulangan pelaburan, namun pada masa yang sama KWSP perlu mengekalkan baki tunai yang sihat untuk memenuhi keperluan pengeluaran ahli, perbelanjaan pentadbiran dan penggunaan pelaburan. Kelas aset ini merangkumi deposit tetap, kertas komersil dan instrumen lain yang berjangka pendek. Pada penghujung tahun 2018, sebanyak RM48.33 bilion atau 5.80% daripada aset pelaburan KWSP dilaburkan dalam Instrumen Pasaran Wang yang mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM1.11 bilion atau



bersamaan dengan ROI sebanyak 3.72%. Baki tunai pada tahun 2018 adalah lebih tinggi berbanding 2017 sebanyak RM15.13 bilion atau 45.57%.

### HARTANAH DAN INFRASTRUKTUR

Strategi KWSP bagi jangka masa panjang dan ke hadapan adalah untuk terus meningkatkan pendedahan kepada kelas aset ini. Pada tahun 2018, kelas aset ini mencatatkan pertumbuhan saiz aset sebanyak 24.03% kepada RM39.90 bilion atau RM7.73 bilion lebih tinggi berbanding RM32.17 bilion pada tahun 2017.

Sebahagian besar daripada pelaburan KWSP dalam kelas aset ini dibuat menerusi syarikat bersekutu atau subsidiarinya, yang mana sebahagian besar daripada pendapatan pelaburan kasar bagi kelas aset ini adalah pendapatan dividen. Pada tahun 2018, kelas aset ini mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM2.10 bilion, menurun sebanyak RM870 juta atau 29.29% berbanding RM2.97 bilion pada tahun 2017. Ini adalah bersamaan dengan ROI sebanyak 4.88% pada tahun 2018, lebih rendah sebanyak 3.67% berbanding 8.55% yang dicatatkan pada tahun 2017.

Kelas aset ini merekodkan ROI sebanyak 7.20% dan 8.02% masing-masing bagi purata tiga dan lima tahun, seterusnya menambah nilai pulangan keseluruhan portfolio pelaburan KWSP dengan memberikan premium berbanding pelaburan dalam instrumen pendapatan tetap, yang merekodkan ROI sebanyak 4.62% dan 4.73% bagi purata tiga dan lima tahun berturut-turut.

# BAHAGIAN OPERASI



## MENERAPKAN ORIENTASI PELANGGAN DIJANA OLEH TEKNOLOGI DIGITAL

“ ‘Utamakan Pelanggan’ merupakan budaya teras di Bahagian Operasi KWSP. Ia adalah kunci dalam memastikan semua anggota barisan hadapan kami menghidupkan jenama KWSP dan pada masa sama, memberikan keutamaan kepada pelanggan dan keperluan mereka dalam proses perniagaan kami. Kami komited untuk membawa pendekatan ini ke tahap yang lebih tinggi dengan memanfaatkan pembolehan digital. Ekoran daripada peningkatan dalam ekspektasi perkhidmatan pelanggan, beserta jumlah transaksi harian yang terus meningkat dengan pesat, keperluan KWSP untuk melakukan perubahan dan melengkapkan diri dengan kemahiran serta keupayaan digital kini bukan lagi sebagai pilihan, malah telah menjadi suatu kewajipan perniagaan. Ini memerlukan perubahan dasar kepada strategi dan rangka operasi. Untuk bahagian ini, mengintegrasikan digitalisasi ke dalam proses kami membolehkan pengurusan transaksi dilaksanakan dengan lebih pantas dan efisien selain membolehkan kami menjana maklumat dan memahami serta memberi perkhidmatan terbaik kepada ahli kami.”

*Dato' Mohd Naim Daruwish  
Timbalan Ketua Pegawai  
Eksekutif*

## DIGITALISASI MENGERAKKAN INISIATIF KWSP

Setakat Disember 2018, jumlah terkumpul ahli KWSP adalah pada 14.19 juta, dan majoriti adalah daripada generasi digital di mana ekspektasi mereka menggerakkan polisi dan inisiatif KWSP. Berpandukan ini, kami memfokuskan usaha dalam memastikan produk dan perkhidmatan KWSP memenuhi keperluan semasa yang sentiasa berubah.

Beberapa penambahbaikan ketara telah diperkenalkan ke atas kemampuan dan keupayaan operasi semasa KWSP bagi membolehkan perkhidmatan dalam talian hujung-ke-hujung dapat dilaksanakan. Dengan meletakkan maklumat dan kemudahan dalam tangan ahli membolehkan mereka untuk membuat keputusan berinformasi menggunakan platform ini, disamping menyediakan kami dengan maklumat secara real-time agar penambahbaikan perkhidmatan dapat dijalankan secara berterusan.

## FUNGSI UTAMA

Bahagian Operasi bertanggungjawab dalam pengurusan akaun ahli dan majikan, termasuk pendaftaran, kutipan caruman, pengeluaran, penamaan, penguatkuasaan terhadap majikan gagal mencarum serta mengawal selia operasi rangkaian perkhidmatan yang meliputi 68 cawangan di seluruh negara.

Pembangunan digital tidak boleh dibuat secara terpencil, dan kami sedar bahawa penglibatan yang bermakna juga penting dalam menghasilkan pengalaman berharga kepada pelanggan KWSP. Oleh itu, pelbagai saluran perkhidmatan, termasuk Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC), kaunter, kiosk, kemudahan e-mel, laman web (www.kwsp.gov.my) dan saluran elektronik lain, kekal sebagai komponen perkhidmatan penting dalam memberikan pelanggan akses kepada perkhidmatan KWSP yang pelbagai.

Bahagian ini juga bertanggungjawab dalam pengurusan pejabat dan harta KWSP, selain menjadi pemacu utama agenda transformasi operasi.

## AGENDA TRANSFORMASI OPERASI

Terdapat kemajuan dalam agenda Transformasi Operasi 2.0 kami di mana kami berharap dapat merealisasikan Rangka Evolusi Digital yang akan menjadi asas kepada KWSP dalam mencapai tahap perniagaan baharu dengan memberikan fokus kepada perkhidmatan pelanggan yang cemerlang.

KWSP telah memanfaatkan teknologi dan mencari penyelesaian yang sesuai di mana capaian data dan maklumat secara real-time dapat dibuat dengan berkesan dan cekap. Aplikasi i-Akaun yang menjadi gerbang utama kepada perkhidmatan dalam talian KWSP yang lain seperti e-Pengeluaran dan e-Caruman, berfungsi sebagai platform untuk menggerakkan agenda transformasi operasi kami. Melalui i-Akaun, kami dapat mengumpul data penting yang boleh membawa kami kepada maklumat pilihan ahli.

## JANJI KAMI

Untuk memastikan kualiti perkhidmatan berada pada tahap tertinggi dan memenuhi jangkaan pelanggan, KWSP berpegang teguh kepada piagam ‘Janji Kami’ yang menggariskan komitmen terhadap untuk 11 teras fungsi operasi perkhidmatan pelanggan.

## i-AKAUN

i-Akaun menyediakan fungsi layan diri kepada ahli dan majikan untuk memantau caruman, semakan baki simpanan, membuat bayaran, memantau status transaksi dan mengemaskini maklumat peribadi. Pada 2018, fungsi baharu telah diaktifkan antaranya pendaftaran Syariah Simpanan secara dalam talian tanpa perlu ke kaunter KWSP.

Setakat Disember 2018, seramai 6,059,132 ahli telah berdaftar untuk i-Akaun dan ini mewakili 42.70% daripada jumlah keseluruhan ahli KWSP. Manakala 99.08%, atau 502,414, majikan telah berdaftar dengan KWSP melalui i-Akaun.

## BAHAGIAN OPERASI



Sampel iklan dalam talian aplikasi i-Akaun (Ahli).

### e-PENGELUARAN

Perkhidmatan e-Pengeluaran telah melalui beberapa fasa penambahbaikan untuk mengukuhkan lagi platform ini dan memberikan penyelesaian hujung-ke-hujung kepada transaksi dan proses kami. Pada 2018, sebanyak 90,837 transaksi pengeluaran perumahan dan 182,346 transaksi pengeluaran pendidikan melalui e-Pengeluaran direkodkan. Kemudahan dalam talian ini akan diperluaskan lagi kepada pengeluaran mengikut umur dan pengeluaran kesihatan dalam masa terdekat.

### e-CARUMAN

Perkhidmatan e-Caruman membolehkan majikan membayar dan mengemukakan maklumat caruman pekerja (Borang A) secara dalam talian. Pada 2018, sebanyak 99.98% majikan menghantar e-Borang (Borang A) dan 92.54% membuat bayaran menggunakan kemudahan e-bayaran. Sebanyak 2,857,941 transaksi melalui Financial Payment Exchange (FPX) telah dibuat. FPX membolehkan majikan menggunakan kemudahan perbankan mereka sendiri untuk membuat bayaran caruman.

### APLIKASI MUDAH ALIH KWSP

Aplikasi mudah alih KWSP – i-Akaun (untuk ahli) dan e-Caruman (untuk majikan) – membolehkan KWSP berurusan dengan ahli dan majikan dengan lebih cekap dan berkesan. Aplikasi mudah alih ini yang didatangkan dalam versi Android dan iOS, membolehkan pelanggan membuat

pertanyaan, pengesahan dan transaksi yang berkaitan.

Penambahbaikan berterusan ke atas aplikasi mudah alih i-Akaun ahli ini termasuk memperkenalkan ciri-ciri interface penyata akaun KWSP baharu, push notification, secured inbox dan soalan lazim mengenai Simpanan Syariah. Pada 2018, sebanyak 1,029,419 muat turun aplikasi i-Akaun dengan 13.85 juta akses telah direkodkan.

Aplikasi mudah alih e-Caruman memudahkan majikan yang mempunyai kurang daripada 10 orang pekerja untuk menghantar Borang A dan membuat bayaran caruman secara dalam talian. Majikan mendapat manfaat daripada fungsi yang membolehkan mereka mengakses paparan sejarah Borang A dan arkib maklumat caruman. Pada 2018, sebanyak 108,098 muat turun aplikasi mudah alih e-Caruman direkodkan.

### PENDAFTARAN AHLI DAN MAJIKAN

Sebanyak 532,360 ahli baharu didaftarkan pada 2018, menjadikan jumlah keseluruhan ahli KWSP seramai 14.19 juta, di mana 7.36 juta adalah ahli aktif. Manakala seramai 65,632 majikan baharu didaftarkan, naik sebanyak 7.51% daripada 61,050 majikan pada 2017, menjadikan jumlah terkumpul majikan berdaftar kini menjadi 507,080.

### KUTIPAN CARUMAN

Pada 2018, jumlah kutipan caruman yang diterima berjumlah RM71.47 bilion; peningkatan sebanyak 9.08% dari 2017. Peningkatan ini berpunca daripada

pertambahan bilangan ahli, majikan dan jumlah upah. Selain itu, kesedaran di kalangan majikan mengenai kepentingan mencarum untuk kesejahteraan persaraan pekerja serta penguatkuasaan berterusan ke atas majikan gagal mencarum juga menyumbang kepada pertumbuhan ini. Bagi memudahkan majikan membuat caruman, KWSP menyediakan pelbagai pilihan saluran pembayaran iaitu melalui kaunter KWSP, ejen bank, kios bayaran dan saluran elektronik termasuk aplikasi mudah alih.

### PENGELUARAN

Proses permohonan pengeluaran simpanan ahli merupakan salah satu aktiviti utama Bahagian Operasi di mana 2.48 juta permohonan pelbagai skim pengeluaran berjumlah RM48.10 bilion telah diluluskan. Terdapat peningkatan sebanyak 6.90% bilangan permohonan diluluskan dan penurunan sebanyak 2.60% jumlah pengeluaran, berbanding 2017.

### PENGUATKUASAAN

Untuk menjamin kepentingan ahli, KWSP telah melaksanakan aktiviti pemantauan dan pengawalseliaan berterusan terhadap bayaran caruman bulanan oleh majikan. Tindakan penguatkuasaan yang tegas tetapi berhemah diambil ke atas majikan yang ingkar. Namun kadar majikan gagal mencarum meningkat sedikit kepada 1.03% berbanding 0.98% pada 2017. Jumlah caruman yang berjaya dikutip oleh aktiviti penguatkuasaan adalah sebanyak RM3.88 bilion berbanding RM3.04 bilion pada 2017. Manakala caj lewat bayar sebanyak RM28.68 juta dan dividen sebanyak RM22.22 juta berjaya dikutip daripada majikan yang gagal mencarum dalam tempoh yang telah ditetapkan.

Seramai 11,415 pemilik perniagaan dan pemilik syarikat telah diambil tindakan larangan keluar negara di bawah Seksyen 39 Akta KWSP 1991 kerana gagal menjelaskan caruman tertunggak. Pada 2018, seramai 1,788 individu dikenakan tindakan larangan keluar negara dan 3,758 kes guaman sivil baharu dan 1,989 saman sivil telah didaftarkan di mahkamah terhadap majikan gagal mencarum.

**PENAMAAN**

KWSP terus memberi penekanan terhadap kepentingan membuat penamaan bagi memudahkan waris ahli menguruskan pengeluaran simpanan apabila berlaku kematian ahli. Kempen ini berjaya meningkatkan kesedaran dan sebanyak 482,437 penamaan baharu telah didaftarkan. Ini menjadikan jumlah terkumpul ahli yang telah membuat penamaan meningkat kepada 4.43 juta ahli setakat ini.

Pada Disember 2017, KWSP memperkenalkan pilihan kepada ahli untuk melantik Amanah Raya Berhad sebagai pentadbir/pemegang amanah kepada simpanan KWSP. Pilihan ini merupakan tambahan kepada peruntukan sedia ada yang membolehkan penamaan mana-mana individu perseorangan.

**PENDAFTARAN  
 AHLI DAN MAJIKAN**

**532,360**  
 Ahli Baharu

**65,632**  
 Majikan Baharu

**KUTIPAN CARUMAN**

**RM71.47 Bilion**  
 Jumlah Caruman Yang Diterima

**PENGELUARAN**

**RM48.10 Bilion**  
 Diluluskan

**PENAMAAN**

**482,437**  
 Penamaan Baharu

**PENGUATKUASAAN**

**RM3.88 Bilion**  
 Kutipan Caruman Tertunggak



*Perasmian KWSP Kuala Selangor pada 6 Julai 2018.*

**INTERAKSI PELANGGAN**

Sebanyak 89.02 juta transaksi pelanggan melalui kaunter KWSP, myEPF, kiosk, i-Akaun dan Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC) telah direkodkan. CMC juga merekodkan 1.54 juta interaksi pelanggan, peningkatan sebanyak 12.62% daripada 1.37 juta pada 2017. Saluran layan diri lain seperti laman web KWSP, kiosk dan i-Akaun merekodkan peningkatan sebanyak 39.24% kepada 84.50 juta interaksi.

**TAHAP KEPUASAN PERKHIDMATAN PELANGGAN**

Kaji selidik pelanggan merupakan salah satu inisiatif operasi KWSP untuk memahami ekspektasi, persepsi pelanggan dan tahap kepuasan perkhidmatan pelanggan. Berdasarkan kajian yang dilakukan pada 2018 oleh CMC bersama perunding bebas, sebanyak 93.91% tahap kepuasan pelanggan telah direkodkan.

**KHIDMAT NASIHAT PERSARAAN (RAS)**

Pada akhir 2018, Khidmat Nasihat Persaraan (RAS) kini terdapat di 28 cawangan KWSP seluruh negara. RAS telah diperkenalkan pada Julai 2014 dengan menempatkan seramai 51 pegawai yang terlatih dan berkelayakan dalam perancangan kewangan dan persaraan. Seramai 67,639 ahli telah mendapatkan nasihat kewangan daripada pegawai RAS.

KWSP akan terus menerokai dan mengukuhkan aktiviti RAS bagi mendekati lebih ramai pelanggan. RAS adalah sebahagian daripada inisiatif jangka panjang KWSP untuk meningkatkan kesedaran dan pengetahuan di kalangan ahli dalam menguruskan kewangan peribadi dan simpanan di samping menjamin persaraan yang selesa.

RAS juga bertujuan untuk meningkatkan tahap celik kewangan di kalangan pelanggan demi memastikan kesejahteraan masa depan mereka. Ini penting kerana majoriti ahli KWSP tidak menepati simpanan asas berdasarkan peringkat umur dan purata jangka hayat.

Pegawai RAS juga akan mengikuti Mobile Team KWSP dalam memberikan khidmat nasihat persaraan kepada pelanggan sebagai sebahagian daripada program outreach RAS. Inisiatif ini telah mendapat maklum balas positif dari pelanggan yang telah mendapat manfaat daripada perkhidmatan tersebut. Pada 2018, pegawai RAS telah menjalankan 1,586 program outreach di seluruh negara dan menarik sejumlah 137,673 pelanggan.

Sek 1  
 Sek 2  
 Sek 3  
 Sek 4  
**Sek 5**  
 Sek 6

# BAHAGIAN STRATEGI



**“Berikutan perubahan semasa yang mendadak, KWSP telah memulakan program Transformasi Digital yang menyaksikan beberapa keputusan utama dibuat merangkumi kaedah 3S (Strategi, Skim, Tawaran Servis/Perkhidmatan) untuk menyelaraskan produk dan perkhidmatan kami dengan kehendak ahli. Memandangkan setiap ahli mempunyai pilihan dan keutamaan pelaburan tersendiri, kami telah beralih daripada menyediakan bentuk pelaburan ‘satu saiz untuk semua’ kepada pilihan pelaburan mengikut kesesuaian untuk ahli kami.”**

**Tunku Alizakri  
Raja Muhammad Alias**  
Ketua Pegawai Eksekutif

## MERAPATKAN JURANG KESELAMATAN SOSIAL

Salah satu matlamat jangka panjang KWSP adalah menangani keperluan golongan rentan ekonomi dan yang tidak mempunyai pendapatan tetap. Tahun 2018 menyaksikan pelbagai pencapaian oleh KWSP dalam memberikan golongan ini keselesaan tentang jaminan kewangan semasa melalui tahun-tahun keemasan mereka.

Bermula dengan pelancaran i-Suri, satu-satunya skim simpanan untuk suri rumah, yang merupakan hasil kerjasama strategik KWSP dan Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat. Fasa pertama i-Suri yang dilancarkan pada 8 Ogos 2018 dibuka kepada suri rumah dan ibu tunggal yang tersenarai dalam Pangkalan Data Kemiskinan Nasional (eKasih). Hanya dengan caruman bulanan serendah RM5, mereka layak menerima insentif Kerajaan sebanyak RM40 sebulan yang dimasukkan ke dalam akaun KWSP mereka dan menikmati faedah yang sama seperti ahli KWSP lain, seperti agihan dividen.

Pada bulan Ogos juga, KWSP telah menandatangani Memorandum Persefahaman dengan Grab Malaysia bagi menggalakkan komuniti pemandu *e-hailing* menyimpan untuk persaraan mereka melalui i-Saraan. Ini merupakan sebahagian daripada kempen agresif KWSP untuk menggalakkan lebih ramai rakyat Malaysia dari *gig sector* dan informal untuk menabung demi kesejahteraan masa depan kewangan mereka.

Dengan menyumbang kepada skim tersebut, pemandu Grab boleh menikmati faedah sebagai ahli KWSP seperti agihan dividen tahunan ke atas simpanan persaraan mereka, pelepasan cukai, bantuan kematian dan akses kepada

Khidmat Nasihat Persaraan (RAS) tanpa sebarang kos. Di samping dividen dan faedah tahunan, kerajaan akan menambah sehingga 15% daripada caruman tahunan atau maksimum RM250 setahun sehingga tahun 2022 untuk ahli di bawah umur 55 tahun.

## STRATEGI UNTUK MASA DEPAN

Dalam usaha untuk membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik, kami berusaha memastikan anggota KWSP sentiasa maklum dengan Pelan 5 Tahun Bergerak (5YRP) 2018-2023 dengan mengadakan siri komunikasi secara aktif melalui pelbagai saluran sepanjang tahun 2018. 5YRP 2018-2023 terus menjadi panduan kami dalam merangka dan melaksanakan strategi serta inisiatif bagi tempoh 2018-2023 untuk memenuhi jangkaan cabaran masa depan.

Pilihanraya Umum Ke-14 yang menyaksikan pembentukan sebuah kerajaan baharu, telah memperkukuhkan kembali jalinan kerjasama KWSP dengan kementerian yang berkaitan dalam membangunkan semula Rangka Tindakan Kesejahteraan Sosial Nasional. KWSP bersama Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO) telah ditugaskan untuk membangunkan rangka tindakan bagi menangani jurang dalam rangka kerja keselamatan sosial negara. Bengkel pertama yang melibatkan pihak-pihak berkepentingan daripada pelbagai kementerian dan agensi kerajaan, sektor swasta dan juga badan bukan kerajaan (NGO) telah berjaya dilaksanakan. Tumpuan utama adalah untuk menggalakkan kerjasama antara semua pihak dalam menyokong agenda keselamatan sosial di samping mendapatkan cadangan-cadangan yang boleh dimasukkan dalam pelan tindakan tersebut.

## ISSC 2018

Tahun 2018 merupakan tahun kelapan acara tahunan Persidangan Keselamatan Sosial Antarabangsa (ISSC) yang dianjurkan oleh KWSP, yang berfungsi sebagai platform perkongsian ilmu mengenai isu-isu keselamatan sosial dan persaraan. Penglibatan Citi Malaysia dan Nomura Asset Management Malaysia serta Nomura Securities Malaysia sebagai rakan penaja telah memberikan peluang terbaik kepada KWSP untuk memanfaatkan kepakaran global dalam memacu pertumbuhan dan kemakmuran global selain memperbaiki kehidupan melalui pelaburan dan pengurusan kewangan, selaras dengan mandat KWSP untuk memberikan pulangan mampan kepada lebih 14 juta ahlinya.

Acara ISSC 2018 adalah lebih istimewa apabila Timbalan Perdana Menteri juga Menteri Pembangunan Wanita dan Keluarga, Dato' Seri Dr Wan Azizah Wan Ismail merasmikan majlis serta menggunakan platform ini untuk melancarkan Caruman Sukarela Insentif Suri, atau i-Suri, yang menyediakan peluang kepada golongan suri rumah tidak bekerja untuk mendapatkan akses kepada keselamatan sosial yang berkualiti serta faedah persaraan yang dinikmati oleh ahli KWSP.

Bertemakan A Better Tomorrow, persidangan ini telah menarik peserta dari seluruh dunia, terutamanya daripada ahli-ahli Persatuan Keselamatan Sosial Antarabangsa (ISSA) dan Persatuan Keselamatan Sosial ASEAN (ASSA). Berlatarbelakangkan Revolusi Industri 4.0, perbincangan persidangan adalah tertumpu kepada usaha untuk mewujudkan masa depan yang mampan dan lebih baik dengan mengenal pasti serta menangani cabaran yang dihadapi oleh masyarakat pada masa kini.

## PEMBANGUNAN BERTERUSAN MELALUI ANGGOTA KAMI

Tahun 2018 juga menyaksikan KWSP melangkah maju dalam mengukuhkan komitmennya untuk membina dan mengekalkan budaya kerja berprestasi tinggi. Dengan lebih 5,000 anggota daripada empat pejabat dan 68 cawangan, kami terus memberikan tumpuan dalam menarik, membangun dan mengekalkan anggota yang tepat, serta mewujudkan ruang kerja yang kondusif serta menarik demi kemajuan anggota-anggota kami.

Kami juga terdorong untuk memastikan keperluan anggota yang pelbagai dapat dipenuhi, merangkumi pemberian ganjaran dan imbuhan yang kompetitif, menyediakan budaya kerja yang kolaboratif dan lebih fleksibel serta mengutamakan kesihatan dan kesejahteraan anggota. Pada tahun 2018, Skor Keterlibatan Pekerja KWSP adalah 92%, melebihi tanda aras piawai bagi organisasi global berprestasi tinggi pada 88%.

## Mengekalkan Budaya Prestasi Tinggi

Pada tahun 2018, kami telah menaikkan jawatan seramai 393 anggota bukan eksekutif kepada jawatan eksekutif bagi memenuhi kemahiran yang diperlukan dalam agenda transformasi kami. Pelan Peralihan Kerjaya 2.0 diperkenalkan pada 2018 untuk menggalakkan anggota KWSP yang terkesan oleh perubahan organisasi, untuk meneruskan matlamat peribadi mereka. Kami mendedahkan mereka kepada pembangunan keusahawanan, program-program pengurusan kerjaya dan perancangan kewangan untuk meningkatkan keupayaan dan kecekapan mereka untuk berjaya sejajar dengan misi bagi membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik.

## Bakat Kukuh dan Perbangunan Kepimpinan

Kami komited dalam membangunkan anggota sedia ada dan menyediakan pelan penggantian untuk jawatan kritikal bagi memastikan operasi yang mampan dan berkembang. Kami sentiasa memantau secara konsisten kesediaan pengganti dan prestasi mereka serta membina kompetensi mereka melalui intervensi pembangunan penggantian yang terancang. Pada tahun 2018, kadar realisasi penggantian kami adalah pada 83%.

## Accelerated Development Programme (ADP)

Program pembangunan bakat selama dua tahun ini bertujuan untuk membangunkan anggota utama KWSP dengan keupayaan kepimpinan yang tepat sebagai persediaan ke arah memikul peranan yang lebih besar serta mengekalkan bakat terbaik sedia ada.

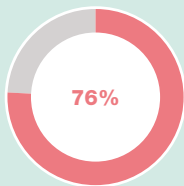
Pada tahun 2018, hampir 100 anggota menyertai program ini dengan 74% daripada mereka merupakan Gen-Y, manakala 60% daripada keseluruhan peserta ADP adalah wanita.

## BAHAGIAN STRATEGI

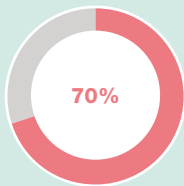
### Menyediakan Ruang Kerja Masa Depan

KWSP sentiasa berusaha mencari kaedah terbaik dalam menyediakan ruang kerja untuk masa depan. Dengan memahami keupayaan analisis digital dan data mampu mengubah fungsi Jabatan Sumber Manusia dalam merealisasikan transformasi organisasi secara mampan.

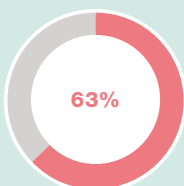
Peningkatan tahap produktiviti



Pengurangan tempoh perjalanan



Pengurangan tahap tekanan



Pada tahun 2018, kami memberikan tumpuan kepada pendidikan kesihatan melalui latihan fizikal secara berkala dan mempromosikan gaya hidup sihat dalam kalangan anggota. Antara program yang dilaksanakan termasuk perbincangan bulanan, klinik larian dan kempen kesedaran mengenai pemakanan dan gaya hidup sihat. Antara yang mendapat sambutan pada tahun 2018 adalah KWSP *Fun & Wellness Run* yang menyaksikan lebih 1,200 penyertaan daripada anggota KWSP dan ahli keluarga mereka.

### Meningkatkan Motivasi Anggota

Inisiatif MyFlex telah memasuki tahun kedua pada 2018 dengan pengenalan beberapa lagi produk baru. Berteraskan kepercayaan pihak Pengurusan kepada prinsip “Pekerja Bermotivasi adalah Pekerja Produktif”, inisiatif ini telah menarik hampir 80% daripada anggota untuk menyertai MyFlex. Dengan menghidupkan nilai-nilai murni setiap hari, kami terus menambahbaik inisiatif ini agar ianya dapat memenuhi keperluan psikografi dan keperluan harian anggota kami.

Selain itu, strategi penglibatan oleh setiap jabatan juga telah menyumbang secara positif kepada pencapaian hari ini. Kami yakin inisiatif ini akan meningkatkan prestasi anggota serta mewujudkan budaya yang memberi kesan di kalangan anggota KWSP yang terkenal sebagai sebuah organisasi yang terbaik untuk kerjaya.

### PEMBELAJARAN DAN PEMBANGUNAN KOMPETENSI

Tahun 2018 merupakan tahun penting buat *EPF Learning Campus* (ELC). Ia ditubuhkan sebagai sebuah Pusat Kecemerlangan Pembelajaran Asia Pasifik dengan menumpukan kepada keselamatan sosial, dan sejajar dengan itu, ia berfungsi untuk membangunkan program pembelajaran dan pembangunan untuk anggota KWSP bagi menjana tenaga kerja yang berkebolehan dan profesional.

Kerjasama strategik dengan organisasi keselamatan sosial antarabangsa seperti *United Nations System Staff College* (UNSSC) dan *International Training Centre of the International Labour Organisation* (ITC ILO) telah melahirkan program-program pertukaran kemahiran dan pengetahuan yang membolehkan ELC untuk merangka kandungan yang bersesuaian dengan keselamatan sosial untuk anggota KWSP dan juga agensi luaran.

ELC memainkan peranan penting dalam meningkatkan tenaga kerja KWSP untuk menjadi lebih tangkas dan berkeyakinan. Dengan persekitaran yang kian berubah, ELC juga bertanggungjawab dalam mempertingkatkan komitmen anggota untuk mencapai kecemerlangan dan pembangunan fizikal yang berakar-umbikan visi, misi dan nilai korporat KWSP.

Program *mentoring and coaching* telah berjaya dilaksanakan oleh 67 mentee dan 60 mentor dari *Accelerated Leadership Programme* sesi 1.0/2.0. Program ini dijalankan sepanjang 2018, sekaligus membantu meningkatkan kepimpinan strategik melalui perkongsian pengetahuan dan kemahiran, pembangunan peribadi serta memuat turun kemahiran pengurusan tertinggi kepada anggota bawahannya sebagai sebahagian daripada program penggantian KWSP.

### **Program Khusus mengenai Analisis Data**

Selaras dengan agenda transformasi digital KWSP dan inisiatifnya untuk mengautomasi proses semasa, ELC menawarkan program pembelajaran yang berkaitan bagi membangunkan skil anggota ke arah transformasi digital yang menjadi aspirasi KWSP.

Kajian penanda aras telah dijalankan untuk mengenal pasti dan mengukur tahap kesediaan anggota KWSP dari segi kemahiran analisis data dan celik digital. Susulan itu, satu program khas telah dilaksanakan bertujuan untuk menyediakan anggota dengan kemahiran dan perkakasan yang diperlukan bagi membantu KWSP mencapai matlamatnya.

Pada tahun 2018, satu kaji selidik telah dijalankan untuk mengenal pasti kebolehan dan keupayaan analitikal dalam kalangan anggota KWSP. Seramai 118 anggota daripada pelbagai gred telah mengambil bahagian dalam kaji selidik ini dan hasilnya menunjukkan 80% layak menyertai Program Pensijilan Analisa Data Profesional. Kumpulan pertama yang terdiri daripada 30 peserta, telah mendaftar untuk peringkat asas program pada bulan Julai 2018.

Program Pensijilan Analisis Data Profesional ini, yang mempunyai tiga peringkat kelulusan, adalah antara Rangka Kerja Pembelajaran Analisis Data KWSP 2019 (yang diluluskan pada 2018) yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah anggota KWSP dengan kemahiran menganalisis data yang boleh membantu Pengurusan KWSP dalam mencari penyelesaian berasaskan data.

### **KERJASAMA STRATEGIK**

#### **1. International Training Centre of the International Labour Organisation (ITC ILO) Kursus Eksekutif berkenaan Polisi Pencen**

KWSP bekerjasama dengan ITC-ILO untuk menjalankan Kursus Eksekutif Polisi Pencen daripada Turin, Itali di ELC. Para penyelidik dan pakar terkemuka dari ILO dan HelpAge telah dijemput untuk berkongsi pandangan dan kepakaran mereka dalam berbagai negara untuk meningkatkan sistem keselamatan social di rantau Asia Pasifik. Kursus ini dihadiri oleh wakil daripada 14 negara di seluruh Asia.

#### **2. United Nations System Staff College (UNSSC) - Consensus Building Institute (CBI) Bengkel Pembinaan Persefahaman untuk Pembangunan Keselamatan Sosial yang Mampan**

Bengkel ini membina kapasiti para peserta untuk menangani isu-isu pembangunan mampan; perundingan perjanjian; dan memudahcara inisiatif perkongsian pembangunan pelbagai pihak berkepentingan. Program bengkel ini dirangka agar bersesuaian dengan konteks perlindungan sosial yang menggalakkan kerjasama pelbagai pihak.

#### **3. Majlis Perancangan Kewangan Malaysia (MFPC)**

Kerjasama dijalankan untuk membangun dan mentauliahkan anggota KWSP yang mendaftar untuk Program Shariah Registered Financial Planning (SRFP). Sehingga Disember 2018, seramai 199 anggota KWSP telah ditauliahkan dengan SRFP. KWSP menasaskan seramai 1,800 anggota barisan hadapannya ditauliahkan dengan SRFP menjelang 2020.

#### **4. Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO); Jabatan Tenaga Kerja; Lembaga Hasil Dalam Negeri**

ELC menawarkan program latihan kepada para majikan di Malaysia mengenai hak pekerja mereka. Pada tahun 2018, ELC menganjurkan 24 kursus Tanggungjawab Majikan di bawah Akta KWSP dan 32 bengkel mengenai Tanggungjawab Majikan terhadap Pekerja. Kursus ini diadakan untuk memastikan majikan memahami peruntukan utama yang termaktub dalam Akta KWSP dalam melaksanakan tanggungjawab moral dan undang-undang terhadap hak pekerja mereka. Majikan juga diberi taklimat mengenai kewajiban lain di bawah PERKESO dan LHDN dan undang-undang Buruh.

## BAHAGIAN STRATEGI

### Program Celik Digital

Program ini melengkapkan anggota dengan kompetensi yang diperlukan dalam teknologi digital untuk mengakses pembelajaran, maklumat dan komunikasi yang akan meningkatkan produktiviti organisasi.

Kompas ICDL digunakan untuk menilai dan mengenal pasti jurang kemahiran digital di kalangan anggota KWSP. Melalui penilaian ini, KWSP mampu merangka program yang khusus dan relevan bagi meningkatkan tahap celik digital anggotanya, sekaligus menyediakan tenaga kerja untuk masa hadapan. Pada tahun 2018, inisiatif pendekatan pembelajaran, termasuk pembelajaran berasaskan pengalaman, telah dilaksanakan untuk meningkatkan celik digital di kalangan anggota. Sebanyak lapan tahap kemahiran diperkenalkan untuk tempoh pelaksanaan selama tiga tahun akan datang.

### MINGGU EPF KNOWLEDGE 2018

Dari 29 Oktober hingga 4 November 2018, ELC telah menganjurkan Minggu *EPF Knowledge 2018* melibatkan tiga program utama iaitu program *Behavioural Insight for Policy Development Programme*; *Knowledge Fair 2018*; dan Kejohanan Perancangan Kewangan Nasional MFPC ke-4 telah diadakan.

- **Program Behavioural Insight for Policy Development (13-14 September)**

Program ini telah dilaksanakan bersama Civil Service College Singapore (CSC), United Nations System Staff College (UNSSC) dan International Training Centre of the International Labour Organisation (ITC ILO) merangkumi topik berkaitan keselamatan sosial. Program ini telah dirasmikan oleh Tan Sri Dr. Jemilah Mahmood, Pengerusi Persatuan Bantuan Perubatan Malaysia atau lebih dikenali sebagai Mercy Malaysia.

- **EPF Knowledge Fair 2018 (31 Oktober - 1 November)**

Program ini melibatkan lebih 600 peserta yang terdiri daripada anggota KWSP, jemputan luar dan 16 penceramah dari pelbagai latar belakang. Sebanyak 30 gerai pameran telah mengambil bahagian dalam program ini yang bertemakan *Better Tomorrow*.

- **Kejohanan Perancangan Kewangan Nasional MFPC ke-4**

KWSP melalui ELC, telah bekerjasama dengan Majlis Perancangan Kewangan Malaysia (MFPC) untuk

mempromosikan celik kewangan dalam kalangan generasi muda. Seramai 200 pelajar daripada 20 universiti tempatan telah menyertai pertandingan ini. Aktiviti yang dianjurkan sepanjang hari termasuk ceramah, permainan perdagangan, acara *financial freedom fun run*, kuiz dan persembahan pelajar.

### CELIK KEWANGAN

Sebagai sebahagian daripada program celik kewangan KWSP, tiga pameran bergerak Celik Kewangan telah diadakan pada tahun 2018 di Kuantan, Kota Bharu dan Kuala Terengganu. Hampir 1,200 peserta menghadiri pameran ini yang turut disertai oleh rakan penasihat kewangan strategik, Agensi Pengurusan Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK).

KWSP turut menyertai dua Karnival Jom Heboh anjuran Media Prima di Batu Kawan, Pulau Pinang dan Johor Bahru, Johor. Maklum balas orang ramai terhadap penyertaan KWSP adalah memberangsangkan. Sejumlah 300 pendaftaran i-Saraan telah direkodkan dan lebih daripada 5,000 orang telah mendapatkan nasihat daripada pasukan Khidmat Nasihat Persaraan KWSP di kedua-dua lokasi.

### MEMBANTERAS BERITA PALSU DAN TUDUHAN

Sebagai sebuah institusi awam yang berprofil tinggi, KWSP sering menjadi sasaran pihak yang menjalankan penipuan dan penyebaran khabar angin sertayang gemar membangkitkan teori konspirasi. Pada tahun 2018 sahaja, KWSP telah menjadi mangsa serangan dan tuduhan tanpa asas yang bertubi-tubi; manakala ahlinya pula menjadi mangsa penipuan dalam talian. Keadaan ini semakin meningkat semasa negara bersiap sedia untuk menghadapi Pilihanraya Umum Ke-14, yang mana reputasi KWSP sering dijadikan bahan utama agenda parti-parti politik untuk mempengaruhi minda pengikut-pengikut mereka, seterusnya menjatuhkan reputasi KWSP yang menjadi tunjang kepercayaan pihak berkepentingan.

Pada tahun 2018, satu mesej tular telah mendakwa bahawa ahli yang bekerja antara 1990 dan 2018 berhak mendapat insentif sebanyak RM6,000 daripada KWSP. Mesej ini dipautkan ke laman web palsu KWSP yang meminta ahli yang tidak menyedarinya untuk menjawab sebuah kaji selidik bagi menyemak kelayakan mereka untuk insentif tersebut. Sebilangan ahli telah memberi respon kepada kaji selidik tersebut, tanpa menyedari bahawa mereka telah mendedahkan maklumat peribadi. Jelas bahawa kaji selidik tersebut adalah percubaan untuk memancing data peribadi ahli untuk tujuan penipuan.

## BAHAGIAN STRATEGI



Sampel mesej aplikasi WhatsApp mengenai penggunaan logo KWSP yang tidak sah dikeluarkan pada 8 Jun 2018.

Penyebaran berita palsu juga telah mengakibatkan kekeliruan dalam kalangan orang ramai semasa bangunan KWSP di Jalan Gasing, Petaling Jaya, mengalami kebakaran pada bulan Februari 2018. Penyebaran tuduhan palsu telah membangkitkan suasana panik dalam kalangan ahli yang bimbang akan simpanan dan maklumat peribadi mereka terjejas dalam kejadian tersebut.

Oleh kerana KWSP dilihat sebagai proksi kepada negara, persepsi negatif terhadap KWSP turut memberi kesan terhadap reputasi Malaysia secara keseluruhan. Begitu juga sebaliknya, apabila berita palsu mengenai Malaysia turut memberi kesan terhadap reputasi KWSP di pasaran global, seterusnya menaikkan kos aktiviti pelaburan KWSP akibat peningkatan kos menjalankan usaha wajar.

Hubungan rapat dengan media dan interaksi secara langsung dengan ahli KWSP melalui laman *Facebook* dan *Twitter* yang diuruskan bersama Pusat Pengurusan Perhubungan KWSP membantu dalam mengurangkan keresahan ahli apabila terdapat berita negatif mengenai KWSP. Penggunaan perkhidmatan pemantauan media sosial dan berita harian juga penting dalam mengukur sentimen umum.

### KOMUNIKASI KRISIS

Tanggungjawab dalam melindungi dan meningkatkan simpanan ahli adalah tanggungjawab yang dipikul oleh pasukan dalam KWSP, berpandukan visi untuk membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik. Walau bagaimanapun, era digital telah menjadikan ianya sesuatu yang mencabar. Kepantasan berita tular, sama ada benar atau sebaliknya, melalui media sosial dan aplikasi WhatsApp, menunjukkan betapa pentingnya pasukan yang menguruskan krisis di KWSP sentiasa berada dalam keadaan aktif untuk bertindak balas dengan pantas dalam menangani sebarang kemungkinan, seterusnya membina keyakinan dalam kalangan mereka yang terjejas, sama ada secara dalaman atau luaran.

Apabila kebakaran berlaku di bangunan KWSP di Jalan Gasing, Petaling Jaya, pada pagi 13 Februari 2018, laporan berita tersiar dengan sangat pantas di platform media sosial. Antara 13 hingga 16 Februari, sejumlah 69,368 paparan atau sebutan telah direkodkan. Walaupun majoritinya adalah bersentimen neutral, terdapat juga sentimen negatif yang mengaitkannya dengan Pilihanraya Umum ke-14 yang bakal diadakan pada bulan Mei tahun tersebut. Peratusan komen positif sebahagian besarnya disumbang oleh penjelasan rasmi daripada KWSP. Kenyataan rasmi tersebut, yang dikeluarkan pada hari kejadian, memberi jaminan tentang integriti simpanan dan data ahli bagi menangkis berita palsu yang mendakwa bahawa sistem KWSP akan terjejas dalam tempoh enam bulan.

Sek 1  
Sek 2  
Sek 3  
Sek 4  
Sek 5  
Sek 6