

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
MALAYSIA NATIONAL INSURANCE BHD (MNI)
CAWANGAN KOTA BHARU, KELANTAN**

Oleh

DAYANG NURAIN BINTI AWANG SAHABUDIN

Sarjana Muda Sains
(Polisi Awam dan Sekitaran)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Pengajian Am
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

2002

1100032993

DEDIKASI

Buat Tatapan Insan Tersayang.....

.....Ayahanda yang dihormati, Awang Sahabudin Awang Hashim.....

.....Bonda yang disanjung, Wan Yah Muhammad.....

*.....Abang dan Adik-adik yang dirindui, Saiful, Fahmi, Alwi, Fikri, Nurehan,
Nurzaiton, Nurtiin, Nuraisyah.....*

.....Teman yang dikasih, Al-Redzuan Amat.....

.....Rakan-rakan seperjuangan sekalian.....

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang...

Assalamualaikum w.b.t.....alhamdulillah syukur ke hadrat-Nya kerana dengan limpah dan kurnia-Nya, Laporan Akhir Latihan Industri di Malaysia National Insurance Bhd (MNI) cawangan Kota Bharu, Kelantan ini dapat disiapkan.

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada pihak Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) kerana memberi peluang kepada saya untuk menjalani Latihan Industri di organisasi cawangan Kota Bharu, Kelantan ini. Penghargaan ini ditujukan buat penyelarasan program S.M.S. Polisi Awam dan Sekitaran yang amat dihormati iaitu Dr. Wan Ibrahim Wan Ismail serta kepada kakitangan Jabatan Pengajian Am, Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE).

Tidak lupa juga sekalung budi dan penghargaan setingginya ditujukan kepada En. Mohd Noor bin Muda selaku Penyelia Industri, Pengurus Cawangan iaitu En. Muhd Zarini Nik Hussain dan semua kakitangan MNI, Cawangan Kota Bharu, Kelantan kerana telah banyak memberikan dorongan dan sokongan yang kuat serta khidmat sepenuhnya dalam memberi bimbingan dan tunjuk ajar kepada saya sepanjang tempah latihan praktikal ini dijalankan. Budi baik yang telah ditawarkan oleh pihak tuan dan puan tidak ternilai harganya dan amat saya hargai.

Begitu juga dengan Penyelia KUSTEM iaitu Pn. Che Hasniza yang dihormati kerana telah banyak memberi kerjasama dan dorongan dalam membimbing saya seterusnya menilai Latihan Industri saya. Terima kasih juga buat teman seperjuangan saya iaitu Norhamisah Ahmad yang juga menjalani Latihan Industri di MNI ini.

Penghargaan teristimewa buat ayahbonda tersayang, En. Awang Sahabudin Awang Hashim dan Pn. Wan Yah Muhammad yang jauh di mata namun dekat di hati anakandamu ini kerana telah membenarkan anakanda menjalani Latihan Industri ini di samping banyak memberikan semangat kepada anakandamu ini. Kasih dan sayang yang diberikan sentiasa terpaut di hati anakandamu ini, ayahanda dan bondaku tersayang.

Akhir sekali, penghargaan ini juga ditujukan buat semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam menjayakan Latihan Industri (SOS 4299) ini. Kerjasama daripada kalian semua amat dihargai.

“Sekalung Budi Setinggi Harapan”

DAYANG NURAIN AWANG SAHABUDIN

UK 4237

S.M.S POLISI AWAM DAN SEKITARAN

ISI KANDUNGAN

PERKARA:

MUKA SURAT:

DEDUKSI	
PENGHARGAAN	i
ISI KANDUNGAN	iii
SENARAI RAJAH	vi
SENARAI JADUAL	vi
RINGKASAN EKSEKUTIF	vii

BAB 1 :

LATAR BELAKANG ORGANISASI/SYARIKAT

1.1	Pengenalan	1
1.2	Sejarah Organisasi	2
	1.2.1 Misi	4
	1.2.2 Motto MNI	5
1.3	Fungsi Organisasi	5
	1.3.1 Penstabilan Kos	6
	1.3.2 Pendorongan Pengusaha Niaga	6
	1.3.3 Menghilangkan Perasaan Takut dan Bimbang	6
	1.3.4 Mengurangkan Kerugian	7
	1.3.5 Kaedah Simpanan	7
	1.3.6 Sumber Modal bagi Pelaburan	7
	1.3.7 Membuka Peluang Pekerjaan kepada Orang Ramai	8
1.4	Pemilikan	8
	1.4.1 Insurans Hayat (Life)	8
	1.4.2 Insurans Am (General)	9
1.5	Tumpuan Pasaran	9
	1.5.1 Perancangan dan Kawalan	10

1.5.2	Mengenalpasti Pasaran	10
1.5.3	Pembangunan Produk	11
1.5.4	Penetapan Harga	11
1.5.5	Pemilihan Saluran Penyebaran	11
1.5.6	Promosi	11
1.6	Maklumat Organisasi	12
1.7	Carta Organisasi	16
1.7.1	Jabatan Pentadbiran	17
1.7.2	Jabatan Memproses Data dan Elektronik (EDP)	17
1.7.3	Jabatan Perakaunan	18
1.7.4	Jabatan Pelaburan	18
1.7.5	Jabatan Agensi atau Penjualan	19
1.7.6	Jabatan Pemasaran	19
1.7.7	Jabatan Tuntutan	19
1.7.8	Jabatan Khidmat Pelanggan	20
1.8	Aktiviti Organisasi	20
1.9	Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	24
1.9.1	Kemahiran Dalam Penggunaan Komputer	24
1.9.2	Kemahiran Berurusan (Berkomunikasi) Dengan Pelanggan	25
1.9.3	Kemahiran Membuat Surat Rasmi Pelanggan	25
1.9.4	Kemahiran Menggunakan Pelbagai Kemudahan yang Ada	26
1.9.5	Mengetahui Sistem Pengurusan Prestasi dan Aktiviti (SPPA)	26
1.9.6	Pengendalian Masalah Perniagaan Insurans	27
1.9.7	Pengiraan Terhadap Penjualan Insurans	28
1.9.8	Pengendalian Aktiviti Luar	29

BAB 2 :

PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.1	Pengenalan	31
2.2	Pengenalpastian Masalah	30
2.2.1	Pemasaran	32
2.2.2	Swa Peraturan	34
2.2.3	VSS/SPS (Skim Pemisahan Sukarela)	38
2.2.4	Sistem On-Line	39
2.2.5	Kad Perakam Waktu ("Punch Card")	40
2.2.6	Peraturan di MNI	41
2.2.7	Barangan yang Berlebihan	42
2.3	Cadangan Penyelesaian Masalah	42
2.3.1	Swa Peraturan	43
2.3.2	VSS/SPS (Sim Pemisahan Sukarela)	44
2.3.3	Sistem On-Line	45
2.3.4	Kad Perakam Waktu ("Punch Card")	45
2.3.5	Peraturan dan Disiplin	46

BAB 3 :

PENUTUP

3.1	Ringkasan	47
3.2	Implikasi	48
3.3	Rumusan	50

RUMUSAN	52
---------	----

LAMPIRAN 1

LAMPIRAN 2

LAMPIRAN 3

LAMPIRAN 4

SENARAI RAJAH

Rajah 1 : Carta Organisasi MNI

SENARAI JADUAL

Jadual 1 : Garis Panduan Pembelian Insurans Kereta

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

RINGKASAN EKSEKUTIF

Malaysia National Insurance Bhd (MNI) merupakan salah satu industri insurans yang terbesar di Malaysia. industri ini memberikan perkhidmatan yang berguna kepada orang awam dalam membantu melindungi diri dan keluarga, membiayai pendidikan universiti, melindungi gadai janji rumah, menabung untuk persaraan di hari tua dan dalam mencapai matlamat kewangan yang lain. Industri ini juga melengkapkan kakitangannya dengan latihan khusus dan insentif mengenai produk serta teknik-teknik menarik minat bakal pelanggan. Di MNI ini, pelbagai keistimewaan yang dilaksanakan seperti merancang produk, program latihan serta peralatan pemasaran baru agar dapat memenuhi kehendak pasaran.

Namun begitu, terdapat juga permasalahan yang timbul di beberapa bahagian sama ada pemasaran, pentadbiran dan daripada masyarakat atau pemegang polisi melalui polisi yang dijual. Sudah menjadi lumrah industri insurans menghadapi pelbagai cabaran yang perlu diatasi untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan. Tugasnya amat mencabar dan waktu juga tidak menentu. Bagaimanapun pelbagai langkah dan cara untuk mengatasinya sedang diusahakan bagi menanganinya. Setiap hari MNI akan menampilkan cabaran baru yang perlu diatasi dan masa menjadi lawan.