

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
ABDUL JALIL FINANCIAL GROUP SDN. BHD.
CAWANGAN KUALA TERENGGANU

MORIANA BINTI AWANG OTHMAN

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

2004

**LAPORAN AKHIR LATIHAN
INDUSTRI DI ABDUL JALIL
FINANCIAL GROUP SDN. BHD.
CAWANGAN KUALA TERENGGANU**

Oleh

**NORIANA BINTI AWANG OTHMAN
Sarjana Muda Pengurusan
(Pemasaran)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan
Kepada

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

2004

1100039364

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya Noriana Binti Awang Othman mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya yang berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani Latihan Industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Kustem tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.


Tandatangan



Nama : Noriana binti Awang Othman

Tarikh : 17/10/2004

Disahkan oleh:



Zuha Rosufila Abu Hasan
Lecturer
Department of Management and Marketing
Faculty of Management and Economics
University College of Science and Technology Malaysia

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Syukur kehadiran Illahi kerana dengan limpah kurnia-Nya pelatih dapat menyiapkan Laporan Akhir Industri di Abdul Jalil Financial Group Sdn. Bhd (AJFG) di Wisma MAA Cawangan Kuala Terengganu yang merupakan sebuah agensi yang dikorporatkan kepada MAA Assurance dengan jayanya.

Terlebih dahulu pelatih ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyelia kustum iaitu Cik Zuha Rosufila Abu Hasan kerana banyak membantu pelatih sepanjang laporan ini disiapkan. Selain daripada membantu pelatih menyiapkan laporan ini, beliau juga banyak memberikan nasihat, komen dan pandangan beliau berkenaan dengan laporan yang ditulis oleh pelatih. Setiap kesilapan atau kecacatan yang dilakukan oleh pelatih dapat diperbetulkan oleh beliau.

Selain itu, pelatih juga ingin merakam jutaan terima kasih kepada Encik Alias Abdullah kerana telah banyak memberikan bantuan dan tunjuk ajar sepanjang 12 minggu pelatih menjalankan latihan industri di Wisma MAA Assurance. Beliau yang merupakan Perunding Kewangan dan Kerjaya telah banyak memberi bimbingan, nasihat dan latihan yang sepatutnya dilalui oleh pelatih sepanjang tempoh latihan ini. Beliau juga telah banyak mendedahkan pelatih dengan dunia insurans dan tanpa beliau pelatih tidak akan mendapat manfaat daripada latihan industri ini.

Pelatih juga ingin merakamkan penghargaan kepada kedua ibu bapa pelatih kerana telah banyak menyumbangkan sumber kewangan sepanjang 12 minggu pelatih menjalankan latihan industri ini. Mereka juga telah banyak memberikan nasihat dan dorongan supaya pelatih dapat melakukan yang terbaik sepanjang latihan industri ini dijalankan.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung kerana telah sedikit sebanyak telah membantu pelatih untuk menyiapkan tugas yang diberikan oleh agensi dan menyumbangkan maklumat untuk dimuatkan ke dalam laporan akhir latihan industri ini.

Sekian, terima kasih.

ISI KANDUNGAN

Muka Surat

Penghargaan	ii	
Senarai Jadual	vii	
Senarai Gambarajah	viii	
Ringkasan Eksekutif	ix	
BAB 1		
1.0	LATAR BELAKANG ORGANISASI	1
1.1	Pengenalan Organisasi	1
1.1.1	Objektif MAA Assurance	2
1.1.2	Sejarah Penubuhan AJFG Sdn.Bhd	3
1.1.3	AJFG Sdn.Bhd Cawangan Kuala Terengganu	3
1.1.4	Objektif AJFG	4
1.1.5	Tumpuan Pasaran AJFG	5
1.1.6	Pendekatan untuk Memajukan Organisasi	5
1.1.7	Operasi Umum Organisasi	7
1.2	Maklumat Organisasi	8
1.3	Carta Organisasi	10
1.4	Struktur Organisasi AJFG	12
1.4.1	Bahagian Pengurusan Dalaman	12
1.4.2	Bahagian Perancangan Strategik	13
1.4.3	Bahagian Pengurusan Korporat	13
1.4.4	Bahagian Pembangunan Perniagaan	14

1.4.5	Bahagian Perakaunan	14
1.5	Aktiviti, Produk dan Perkhidmatan	16
1.5.1	Pelan Sementara (bertempoh)	18
1.5.2	Pelan Seumur Hidup	19
1.5.3	Pelan Endowmen	19
1.5.4	Pelan Berasaskan Perlindungan	20
1.6	Aktiviti Pelaburan Organisasi	23
1.6.1	MAA Dana Al-Fayyard	23
1.6.2	MAA Dana As-Salam	23
1.6.3	MAA Technology Fund	24
1.6.4	MAA Small Cap Fund	25
1.6.5	MAA Growth Fund	26
1.6.6	MAA Balanced Fund	27
1.6.7	MAA Income Fund	28
1.7	Analisis Kekuatan dan Ancaman	29
1.7.1	Kekuatan Organisasi	29
1.7.2	Ancaman	32
1.8	Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	33
1.8.1	Produk	33
1.8.2	Harga	34
1.8.3	Promosi	35
1.8.4	Tempat	36

BAB 2		
2.0	PENGENALPASTIAN MASALAH	38
2.1	Bahagian Perancangan Strategik	39
2.1.1	Sistem Penjualan Sistematis Insurans Hayat	39
2.1.2	Masalah	46
2.1.3	Cadangan Penyelesaian	47
2.2	Bahagian Pembangunan Perniagaan	51
2.2.1	Lapan Syarat untuk Membentuk Satu Perjanjian Insurans Hayat	51
2.2.2	Masalah	59
2.2.3	Cadangan Penyelesaian	60
2.3	Bahagian Perakaunan	63
2.3.1	Sistem Pembayaran Polisi Insurans	63
2.3.2	Masalah	64
2.3.3	Cadangan Penyelesaian	64
2.4	Analisis Masalah dan Perbincangan Keseluruhan	65
	Penemuan	
2.4.1	Perlaksanaan cadangan dan Implikasi	65
BAB 3		
3.0	PENUTUP	67
	RUJUKAN	
	LAMPIRAN	

	Senarai Jadual	Muka Surat
Jadual 1.1	Kategori Produk MAA Assurance	16
Jadual 1.2	Kategori Produk Insurans Hayat	33
Jadual 2.1	Peraturan Pemerhatian Negatif Jurujual	47

	Senarai Gambarajah	Muka Surat
Gambarajah 1.1	Logo AJFG Sdn.Bhd	9
Gambarajah 1.2	Carta Organisasi MAA Berhad	10
Gambarajah 1.3	Carta Organisasi MAA Assurance Kuala Terengganu	11
Gambarajah 1.4	Carta Organisasi AJFG Sdn.Bhd	15
Gambarajah 2.1	Carta Aliran Sistem Penjualan Sistemik Insurans Hayat	45
Gambarajah 2.2	Carta Aliran Sistem Lapan Syarat untuk Membentuk Satu Perjanjian Insurans Hayat	52
Gambarajah 2.3	Tawaran dan Penerimaan	53
Gambarajah 2.4	Pertimbangan bagi Insurer dan Insured	54
Gambarajah 2.5	Pemungkiran Penuh Percaya Mutlak	57
Gambarajah 2.6	Carta Aliran Sistem Pembayaran Premium Polisi	63

RINGKASAN EKSEKUTIF

Abdul Jalil Financial Group Sdn.Bhd atau AJFG Sdn.Bhd Cawangan Kuala Terengganu merupakan sebuah agensi yang dikorporatkan kepada MAA Assurance Berhad dan mula beroperasi pada tahun 1993. Sepanjang 12 minggu tempoh latihan industri ini, pelatih didedahkan dengan aktiviti AJFG secara keseluruhan dan operasi sebenar AJFG. Pelatih juga perlu mengenali produk-produk yang ditawarkan oleh MAA Assurance dan produk-produk tersebut diperkenalkan oleh AJFG. Terdapat 2 jenis insurans yang ditawarkan oleh MAA Assurance iaitu Insurans Hayat dan Insurans Am.

Aktiviti utama AJFG ialah sebagai Perunding Insurans Hayat dan Perunding Insurans Am. Pendekatan utama yang perlu dipelajari dan difahami oleh pelatih dalam latihan industri tersebut ialah pendekatan penjualan produk. Pendekatan penjualan merangkumi sistem penjualan asas bagi insurans hayat dari awal hingga ke akhir penyerahan polisi dan bahan-bahan bantuan pemasaran atau statistik yang perlu ada bagi menyakinkan prospek dan memastikan setiap jualan yang dibuat membuahkan hasil yang lumayan. Pelatih juga perlu membuat aktiviti luar iaitu mencari dan menemui 10 orang prospek dalam masa satu minggu.

Sepanjang tempoh latihan industri ini juga, terdapat 3 penemuan utama yang dikesan oleh pelath iaitu Sistem Penjualan Sistematis bagi Insurans Hayat di Bahagian Perancangan Strategik, Sistem Lapan Syarat untuk membentuk Satu Perjanjian Insurans Hayat Di Bahagian Pembangunan Perniagaan dan Sistem Pembayaran Premium Polisi Insurans Di Bahagian Perakaunan. Terdapat masalah-masalah yang timbul di setiap sistem sedia ada iaitu untuk di Bahagian Perancangan Strategik, ejen gagal membentuk imej dan penampilan ejen yang profesional semasa menemui prospek. Penampilan diri yang tidak sempurna melahirkan tanggapan yang negatif daripada prospek terhadap ejen tersebut..

Selain itu, ejen juga dikatakan gagal menangani penolakan daripada prospek. Penolakan bermaksud sebab-sebab (yang dikesan) atau alasan-alasan yang menghalang prospek daripada membeli polisi daripada ejen pada masa sekarang. Masalah yang dikesan di Bahagian Pembangunan Perniagaan pula ialah kebanyakan ejen tidak menepati kuota polisi insurans iaitu ejen perlu mendapatkan 12 kontrak insurans dalam masa setahun yang telah ditetapkan oleh Bank Negara dan polisi insurans boleh terbatal sekiranya pemegang polisi enggan atau gagal mendedahkan fakta yang sebenar berkenaan dirinya.

Masalah yang timbul di Bahagian Perakaunan pula ialah proses pembayaran premium polisi terus kepada ejen. Ejen menghadapi kesukaran untuk mengutip premium daripada kesemua prospek yang ada dan masa yang diperuntukkan adalah lama. Terdapat beberapa cara yang dicadangkan oleh pelatih untuk menyelesaikan masalah di setiap sistem sedia ada tersebut dan pihak agensi perlu mengambil tindakan untuk memastikan masalah-masalah tersebut tidak lagi berulang dan kelancaran operasi di setiap bahagian dapat dipertingkatkan.