

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
MALAYSIAN ASSURANCE ALLIANCE BERHAD
(MAA) CAWANGAN KOTA BHARU
KELANTAN

OLEH

MOHD ARYADY BIN MUSTAFFA
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA
JABATAN EKOLOGI SOSIAL
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

2005

0/2589

1100045451



LI 37 FPE 1 2005



1100045451
Laporan akhir latihan industri di Malaysian Assurance Alliance
Berhad, Kota Bharu / Mohd Aryady Mustaffa.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100045451		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LI
37
FPE
1
2005

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
MALAYSIAN ASSURANCE ALLIANCE BERHAD
(MAA) CAWANGAN KOTA BHARU
KELANTAN**

Oleh :

**MOHD ARYADY BIN MUSTAFFA
Sarjana Muda Pengurusan
(Polisi dan Sekitaran Sosial)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

**JABATAN EKOLOGI SOSIAL
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)**

2005

1100045451

PENGHARGAAN

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera,

Alhamdulillah, saya panjatkan segala kesyukuran ke hadrat Ilahi kerana dengan izinNya saya dapat menyiapkan laporan Latihan Industri. Terlebih dahulu saya ingin ucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada pihak Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) kerana memberikan saya peluang untuk membuat dan mengikuti latihan industri di syarikat MAA Assurance Cawangan Kota Bharu Kelantan. Di samping itu saya juga tidak ketinggalan ingin mengucapkan terima kasih kepada penyelia latihan industri dari KUSTEM iaitu Dr Asyraf Bin Haji Abdul Rahman yang telah banyak mendorong saya menjalankan latihan industri sepanjang dua belas minggu di syarikat MAA Assurance dan di samping itu juga beliau telah banyak membantu saya dalam menyiapkan laporan latihan industri.

Di kesempatan ini saya gunakan untuk mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak syarikat MAA Assurance terutama En. Shamsudin Bin Shahmin iaitu penyelia pertama serta En Baharudin Bin Mustafa sebagai penyelia kedua kerana bermurah hati menerima saya untuk menjalankan latihan industri di syarikat tersebut. Di sini juga saya ingin mengucapkan penghargaan kepada warga pekerja dan pegawai syarikat MAA Assurance dalam membantu dan memberi tunjuk ajar untuk membuat sesuatu kerja yang diarahkan..

Saya ingin ucapkan jutaan terima kasih kepada kedua-dua ibubapa serta ahli keluarga saya yang banyak menyumbangkan kudrat untuk melihat kejayaan saya dengan memberi galakkan, semangat dan memberikan sokongan moral serta bantuan kewangan sepanjang latihan industri ini.

Tidak ketinggalan ingin saya ucapkan jutaan terima kasih kepada seluruh masyarakat yang terlibat secara langsung dan secara tidak langsung dalam memberikan maklumat dalam penulisan ini. Jasa semua pihak amat-amat saya hargai

Sekian wasalam.


PENGESAHAN

Bahawasanya saya Mohd Aryady Bin Mustaffa bernombor kad pengenalan 830208-03-5345 mengaku telah menjalankan dan menamatkan latihan praktikum di Syarikat Malaysian Assurance Alliance Cawangan Kota Bharu daripada 20 Mac sehingga 11 Jun 2005. Segala data dan maklumat yang tercatat di dalam laporan ini adalah hasil usaha penulis sendiri. Segala bentuk penulisan yang penulis kemukakan dan yang terkandung dalam laporan ini adalah pandangan dan pendapat penulis yang mana berasaskan kepada pengaplikasian teori dalam bilik kuliah dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalankan latihan praktikum semata-mata. Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (FPE), Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) tidak terikat dengan isi kandungan laporan ini.

Tarikh pengesahan:.....

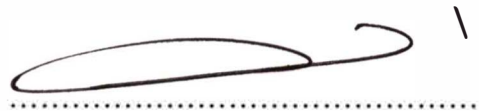
Disediakan oleh,

Disahkan oleh,



.....

Mohd Aryady Bin Mustaffa
Praktikum,
830208-03-5345.
UK8333.
Kolej Universiti Sains Dan
Teknologi Malaysia.
(KUSTEM)



.....

Dr. Asyraf Bin Hj. Abdul Rahman
Penyelia KUSTEM,
b/p Pengerusi Latihan Industri,
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi,
Kolej Universiti Sains Dan
Teknologi Malaysia.
(KUSTEM)

SENARAI RAJAH

MUKA SURAT

Rajah 1: Proses aktiviti yang dijalankan di MAA Assurance	13
Rajah 2: Struktur Organisasi Syarikat MAA Assurance	18

SENARAI JADUAL

MUKA SURAT

Jadual 1: Contoh penyusunan fail bahagian perkhidmatan polisi.	59
Jadual 2: Contoh penyusunan fail bahagian perkhidmatan polisi baru	59

SENARAI SINGKATAN

MAA	Malaysian Alliance Assurance
DAT	Department Action Team
CC	Chief Consultant
MC	Managing Consultant
EC/ APPL	Executive Consultant
C	Consultant
PCE	Pra-Contract Examination
ATP	Program Latihan Ejen
AAC	Kursus Pembangunan Ejen
SAC	Kursus Senior Ejen
7H	Kursus 7 Tabiat Orang Yang Amat Berkesan
HMI	Medical Health Insurance
PA	Personal Accident
LRQA	Lloyd's Register Quality Assurance

SENARAI LAMPIRAN

- Lampiran 1: Borang LI 01
- Lampiran 2: Borang LI 02
- Lampiran 3: Borang LI 03
- Lampiran 4: Carta Organisasi Syarikat MAA Assurance
- Lampiran 5: Laporan bulanan MAA Assurance Kota Bharu
- Lampiran 6: Produk Maaster
- Lampiran 7: Soaljawab Insurans
- Lampiran 8: Memo Pengarah Urusan
- Lampiran 9: Borang permohonan insurans Hayat (dewasa, juvenil)
- Lampiran 10: Borang Permohonan Produk Maaster
- Lampiran 11: Borang Penamaan
- Lampiran 12: borang Penyerahan Hak Mutlak
- Lampiran 13: Borang Biro Perkhidmatan Angkasa
- Lampiran 14: Borang Keterangan Doktor
- Lampiran 15: Borang Tuntutan Hospital

ISI KANDUNGAN

KANDUNGAN	MUKA SURAT
PENGHARGAAN	i
PENGESAHAN	iii
SENARAI RAJAH	iv
SENARAI JADUAL	v
SENARAI SINGKATAN	vi
SENARAI LAMPIRAN	vii
ISI KANDUNGAN	viii

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Objektif Latihan Industri	2
1.3	Kepentingan Latihan Industri	3

BAB 2: LATAR BELAKANG ORGANISASI

2.1	Pengenalan	4
2.2	Objektif organisasi	6
2.3	Visi organisasi	7
2.4	Matlamat organisasi	7
2.5	Falsafah MAA Assurance	8
2.6	Formula produktiviti	8
2.7	Lagu tema	9
2.8	Aktiviti organisasi	
2.8.1	Proses aktiviti	12
2.8.2	Aktiviti yang dijalankan	14

2.9	Struktur organisasi	18
2.10	Ejen dan wakil insurans	
2.10.1	Langkah menjadi wakil insurans	21
2.10.2	Kod etika	22
2.10.3	Kod kelakuan	23
2.10.4	Tugas dan tanggungjawab ejen	25
2.11	Analisis SWOT organisasi	
2.11.1	Pengenalan	27
2.11.2	Kekuatan (Strength)	28
2.11.3	Kelemahan (Feebleness)	31
2.11.4	Peluang (Opportunity)	33
2.11.5	Ancaman (Threat)	35
2.11.6	Rumusan	36

BAB 3: KEMAHIRAN YANG DIPELAJARI

3.1	Pengenalan	38
3.2	Menjaga kaunter pelanggan	38
3.3	Pemprosesan dokumen	42
3.4	Merekod data dan maklumat	43
3.5	Membuat surat dan memo	43
3.6	Kemahiran komunikasi	44
3.7	Membuat minit mesyuarat	45
3.8	Rumusan	54

BAB 4: SISTEM SEDIA ADA, MASALAH DAN CADANGAN

4.1	Pengenalan	55
4.2	Sistem yang sedia ada	
4.2.1	Sistem pusat borang permohonan	55

4.2.2	Sistem kaunter pelanggan	56
4.2.3	Sistem pengurusan komputer	56
4.2.4	Sistem perkhidmatan perhubungan pelanggan	57
4.2.5	Sistem fail	58
4.2.6	Sistem stok dan stor	60
4.2.7	Sistem pengurusan pekerja	60
4.2.8	Sistem perakam waktu	61
4.2.9	Latihan dan motivasi	62
4.2.10	Sistem Maklumat MAA Assurance	62
4.3	Masalah	
4.3.1	Ketiadaan unit bimbingan dan kaunseling	63
4.3.2	Penyalahgunaan kemudahan pejabat	63
4.3.3	Masalah virus dan komputer lama	64
4.3.4	Kerenah ejen	65
4.3.5	Kekurangan kakitangan dan sumber manusia	66
4.3.6	Pengetahuan yang sedikit	67
4.4	Cadangan penyelesaian	
4.4.1	Wujudkan unit kaunseling	67
4.4.2	Memantau penggunaan kemudahan pejabat	68
4.4.3	Memasukkan antivirus dan komputer baru	69
4.4.4	Wujudkan biro disiplin	69
4.4.5	Mengambil kakitangan tambahan dan kontrak	70
4.4.6	Banyakkan kelas-kelas pembelajaran kepada agen.	71
4.5	Rumusan	71

BAB 5: PENUTUP

5.1	Pengenalan	72
5.2	Ringkasan	73
5.3	Aplikasi	73
5.4	Cadangan	74
5.5	Rumusan	74

LAMPIRAN	76
-----------------	----

RUJUKAN	77
----------------	----

BAB SATU:

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Latihan Industri (LI) merupakan suatu aspek yang amat penting dalam semua program pengajian yang berada di Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (FPE), Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM). Dengan pendekatan ini ia memmberikan pendedahan kepada pelajar dengan dunia pekerjaan di samping turut mendalami aspek pentadbiran dan pengurusan sesebuah organisasi

Selain itu juga melalui latihan industri ini pelajar dapat mengetatui bagaimana suasana alam pekerjaan sebenar serta bagaiman sesebuah organisasi berfungsi. Pelajar dapat mengenalpasti latar belakang secara keseluruhannya.

Melalui latihan industri, pelajar akan ditempatkan di organisasi awam dan swasta di mana pelajar berpeluang untuk belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung sesuatu bidang pekerjaan. Pada masa yang sama, pelajar juga berpeluang mempelajari aspek pentadbiran dan pengurusan sesebuah organisasi.

Dalam bab ini pelajar menjelaskan mengapa melakukan latihan industri serta apa pentingnya menjalankan latihan ini kepada pelajar itu sendiri dengan lebih terperinci.

1.2 Objektif Latihan Industri

Dalam melakukan sesuatu kerja atau membuat sesuatu program mestilah mempunyai matlamat atau objektif yang tersendiri. Begitu juga program Latihan Industri ini mempunyai matlamat, objektif yang tersendiri. Antara objektif Latihan Industri ialah:-

1. Pengalaman dan kemahiran asas profesional pekerjaan dengan program pengajian masing-masing.
2. Mengaplikasikan teori yang dipelajari dalam kuliah dengan realiti alam pekerjaan.
3. Menjalinkan dan mengekalkan hubungan dengan alam profesional dalam bidang masing-masing.
4. Memahami nilai etika profesional masing-masing.
5. Menunjukkan kebolehan dalam pekerjaan mendapatkan peluang pekerjaan apabila bergraduat nanti.
6. Mendapat pengalaman sebenar alam pekerjaan dalam bentuk latihan yang berkaitan dengan program pengajian yang sedang diikuti.
7. Selain itu juga ia memberikan satu input kepada pelajar mengenai alam pekerjaan dengan melihat persekitaran organisasi.
8. dapat mempelajari sistem sesebuah organisasi, serta dapat mempelajari kemahiran- kemahiran di alam pekerjaan

1.3 Kepentingan Latihan Industri

Terdapat beberapa kepentingan dalam membuat Latihan Industri (LI) ini iaitu:-

- 1 Mengaplikasikan kursus yang dipelajari di dalam dan luar bilik kuliah.
- 2 Mengenalpasti peluang perniagaan dan pekerjaan.
- 3 Mendapat pengalaman yang sebenar dalam sesuatu bidang pekerjaan.
- 4 Berinteraksi dan berkenalan dengan pegawai dan kakitangan organisasi.

BAB DUA:

LATAR BELAKANG ORGANISASI

2.1 Pengenalan



MALAYSIAN ASSURANCE ALLIANCE BHD. (MAA ASSURANCE)

Malaysian Assurance Alliance Berhad

Malaysian Assurance Alliance Berhad atau MAA Assurance Berhad telah ditubuhkan di bawah Akta Syarikat 1965 pada 2 haribulan September tahun 1968 dan telah disenaraikan di papan utama, Bursa Saham Kuala Lumpur pada tahun 1970. Syarikat ini merupakan salah satu syarikat insurans bumiputra yang pertama di Malaysia dan merupakan salah sebuah anak syarikat kepada Melewar Group yang mana ditubuhkan dan dimiliki oleh kerabat diraja Negeri Sembilan sebagai peneraju syarikat. Syarikat ini beralamat di Menara MAA Beribu Pejabat No. 12 Jalan Dewan Bahasa, 50460 Kuala Lumpur.