

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
SYARIKAT TAKAFUL MALAYSIA BERHAD CAWANGAN
KOTA KINABALU, SABAH

OLEH

JENIBOY BIN KIMPAH
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

JAMBATAN ENCIKURI SOSIAL

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

2005

no: 2582

1100039804



1100039804
Laporan akhir Latihan Industri di Syarikat Takaful Malaysia
Berhad, Kota Kinabalu Sabah / Jeniboy Kimpah.



PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039804		

Lihat sebelah



LI
27
FPE
1
2005

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI SYARIKAT
TAKAFUL MALAYSIA BERHAD CAWANGAN KOTA
KINABALU, SABAH.**

OLEH

JENIBOY BIN KIMPAH

Sarjana Muda Pengurusan (Polisi Dan Sekitaran Sosial)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Pengurusan Dan Ekonomi

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi.

Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia

(KUSTEM)

2005

1100039804

PENGESAHAN PERAKUAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **JENIBOY BIN KIMPAH** mengaku bahawa Laporan Industri ini bagi kursus **SOS4299** 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 : Jeniboy Bin Kimpah

Tarikh : 14 Oktober 2005

Disahkan Oleh:



Penyelia KUSTEM

b / p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

(KUSTEM)

PENGHARGAAN

Salam Sejahtera,

Terlebih dahulu, ingin saya ucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia industri Dr. Wan Ibrahim bin Wan Ahmad, pensyarah di Jabatan Ekologi Sosial dan selaku penyelia industri bagi pihak Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) kerana telah banyak memberi tunjuk ajar kepada saya dalam menyiapkan laporan ini dan turut memberi panduan kepada saya semasa menjalani latihan industri ini.

Ucapan penghargaan terima kasih ini juga saya tujukan kepada pihak TM kerana sudi menerima saya untuk menjalani latihan industri di jabatan ini dan kerjasama yang diberikan kepada saya. Pengalaman semasa membuat latihan industri di TM sungguh menyeronokkan selain daripada menimba pengetahuan dalam suasana alam pekerjaan. Pelbagai ilmu dan pengetahuan yang telah saya pelajari ketika berada di sana hasil usaha bimbingan dan tunjuk ajar daripada pengurus cawangan membantu saya sebagai pelatih menyelenggara beberapa tugas berkaitan pengurusan, malahan kakitangan yang lain juga banyak menyumbang tenaga dan masa kepada saya untuk memajukan diri saya dalam latihan industri ini.

Halaman penghargaan ini ditujukan khas kepada kedua ibu bapa saya dan kawan-kawan yang telah banyak memberi sumbangan dan semangat kepada saya untuk memberikan yang terbaik semasa melaksanakan latihan industri dan menyiapkan laporan latihan industri.

Sekian, terima kasih.

Nama penuh : Jeniboy Bin Kimpah
Alamat penuh : Kg Tok Jembal, No. 3 Taman Sri Putra,
21030 Kuala Terengganu, Terengganu

SENARAI KANDUNGAN

Perkara	Halaman	
APPENDIX E		
PENGHARGAAN	iii	
SENARAI KANDUNGAN	iv	
SENARAI RINGKASAN PERKATAAN	vii	
SENARAI RAJAH	viii	
SENARAI JADUAL	ix	
SENARAI LAMPIRAN	x	
RINGKASAN EKSEKUTIF	xi	
BAB 1	LATAR BELAKANG SYARIKAT TAKAFUL MALAYSIA BERHAD	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Sejarah Penubuhan	1
1.3	Alamat Ibupejabat Takaful Malaysia	6
1.4	Alamat Takaful Malaysia Cawangan Kota Kinablu	7
1.5	Logo Takaful Malaysia	8
1.6	Badan Pengawasan Syariah	8
1.7	Bahagian Pengurusan Takaful Malaysia	8
1.8	Objektif Korporat Takaful Malaysia	9
1.9	Carta Organisasi Cawangan Kota Kinabalu	10-12
1.10	Aktiviti Takaful Malaysia	13
	1.10.1 Aktiviti Pemasaran Takaful Keluarga	13-15
	1.10.2 Perniagaan Takaful Am dan Keluarga	15-17
	1.10.3 Latihan/Kursus Pekerja	17-19
	1.10.4 Penambahan Bilangan Cawangan Baru	19
1.11	Kemahiran Latihan Industri	20
	1.11.1 Kemahiran Komunikasi Pemasaran Takaful Keluarga	20-21
	1.11.2 Kemahiran Pemfailan Sijil Pelan-Pelan Takaful Keluarga	21-23
	1.11.3 Kemahiran Memproses Pengeluaran Sijil Takaful Keluarga	23-24
	1.11.4 Kemahiran Penggunaan Sistem GTS dan FTS	24-25
	1.11.5 Kemahiran Menyediakan Perkhidmatan Kaunter	26-27
	1.11.6 Kemahiran Membuat Aktiviti Pemasaran	27
	1.11.6.1 Kaunter Cawangan	28
	1.11.6.2 Kaunter Luar	28
	1.11.6.3 'Follow Up'	28-29

1.11.6.4 Taklimat	29
1.11.6.5 Jadual Pemasaran	29
1.11.6.6 'Cross Selling'	30
1.11.6.7 Risalah	30-31
1.11.6.8 Melayari Laman Web	31
1.11.7 Kemahiran Pengurusan Tuntutan Takaful Keluarga	31-33

BAB 2 SISTEM SEDIA ADA, PENGENALPASTIAN MASALAH DAN PENYELESIAN MASALAH

2.0 Pengenalan	34
2.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	34-35
2.1.1 Sistem Perkhidmatan Kaunter	35-36
2.1.2 Sistem Doa Pagi	36-37
2.1.3 Sistem Takaful Am (GTS) dan Sistem Takaful Keluarga (FTS)	37-38
2.1.4 Sistem Tuntutan Takaful	38-39
2.1.5 Sistem Penggunaan e-mail	39-40
2.1.6 Sistem Pemfailan	41
2.1.6.1 Prosedur Pengataran Sijil Pelan Takaful Keluarga Individu (PTKI)	41-42
2.1.6.2 Prosedur Pengantaran Dokumen Ke Unit Logistik	42-43
2.1.6.3 Prosedur Permohonan Pengeluaran Dokumen	43-44
2.1.6.4 Prosedur Permohonan Pemulangan Semula Dokumen	45
2.2 Pengenalpastian Masalah Takaful Malaysia	46
2.2.1 Masalah Penggunaan Sistem e-mail	46-47
2.2.2 Masalah Kekurangan Bilangan Kakitangan	47-48
2.2.3 Masalah Penyusunan Fail Borang Cadangan Dan Akuan (BCA)	48-49
2.2.4 Masalah Kekeliruan Takaful Malaysia Dengan Pengendali Takaful Lain	49-50
2.2.5 Masalah Prosedur Tuntutan Takaful Keluarga	50-51
2.3 Rumusan Analisis Dan Perbincangan Permasalahan	51-52
2.4 Cadangan Penyelesaian Masalah	53
2.4.1 Memperbaharui/Memperkenalkan Sistem Sedia Ada	53-54
2.4.2 Penyusunan Borang Cadangan Dan Akuan (BCA)	54
2.4.3 Penambahan Bilangan Kakitangan	54-55
2.4.4 Promosi Takaful Malaysia	55
2.4.5 Permudahkan Prosedur Tuntutan Takaful	55-56
2.5 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	56
2.5.1 Pengenalan 'Takaful Integrated System (TIS)'	56-57

2.5.2	Penyusunan Fail Setiap Bulan	57-58
2.5.3	Persediaan Kakitangan Takaful Malaysia	58
2.5.4	Peranan Takaful Malaysia Melalui Media Massa	58
2.5.5	Kawalan Dan Pemantauan Jabatan Tuntutan Takaful	59

BAB 3	PENUTUP	60-61
--------------	----------------	--------------

SENARAI RINGKASAN PERKATAAN

BCA	-	Borang Cadangan dan Akuan
BNM	-	Bank Negara Malaysia
BIMB	-	Bank Islam Malaysia Berhad
EPTK	-	Eksekutif Pemasaran Takaful Keluarga
FPE	-	Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
FTS	-	Sistem Takaful Keluarga
GTS	-	Sistem Takaful Am
KUSTEM	-	Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
PTKI	-	Pelan Takaful Keluarga dan Individu
TIS	-	Sistem Takaful Bersepadu
TM	-	Takaful Malaysia

SENARAI RAJAH

Senarai

Halaman

Rajah 1: Logo Takaful Malaysia

Rajah 2: Carta Organisasi Takaful Malaysia Cawangan Kota Kinabalu

Rajah 3: “*Cross Function Process Map*” Tuntutan Takaful Keluarga

SENARAI JADUAL

Senarai	Halaman
Jadual 1: Jumlah Pendapatan Caruman Takaful Am dan Takaful Keluarga	
Jadual 2: Jumlah Aset Takaful Keluarga dan Takaful Am	

SENARAI LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Contoh Borang LI 01
- Lampiran 2 : Contoh Borang LI 02
- Lampiran 3 : Contoh Borang LI 03
- Lampiran 4 : Tuntutan Takaful Keluarga
- Lampiran 5 : Manual Operasi EPTK
- Lampiran 6 : Kod Pengunderitan Takaful
- Lampiran 7 : Pekeliling Pindahan Prosedur Sistem Pemfailan
- Lampiran 8 : Prosedur Penghantaran Sijil Pelan Takaful Keluarga Individu (Baru)
- Lampiran 9 : Prosedur Penghantaran Dokumen Ke Unti Logistik (Baru)
- Lampiran 10 : Prosedur Pemohonan Pengeluaran Dokumen
- Lampiran 11 : Prosedur Permohonan Pemulangan Semula Dokumen

RINGKASAN EKSEKUTIF

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia mewajibkan kepada pelajar-pelajar program Sarjana Muda Pengurusan (Polisi dan Sekitaran Sosial) membuat latihan industri.. Pendekatan kursus latihan industri ini menekankan kepada semua pelajar dapat memperolehi pengalaman, malahan dapat mengaplikasikan semua teori-teori yang dipelajari di bilik kuliah dengan keadaan alam pekerjaan. Tempoh latihan industri ini telah dijalankan selama 12 minggu iaitu daripada 21 Mac 2005 hingga 11 Jun 2005.

Latihan Industri ini telah dijalankan di Syarikat Takaful Malaysia (TM), Cawangan Kota Kinabalu, Sabah. Semasa pelatih menjalani latihan di TM, pelatih telah berjaya mengenalpasti sistem sedia ada dan masalah yang wujud di TM. Selain itu, pelatih turut menyatakan cadangan untuk menyelesaikan masalah yang telah dikesan.

Pengalaman dan pengetahuan yang diperolehi sepanjang tempoh latihan industri banyak memberi impak kepada pelatih. Kecekapan mencari kekuatan dan kelemahan yang wujud di bahagian pengurusan dan pentadbiran dalam organisasi Takaful Malaysia. Laporan ini juga dapat memberi panduan dan rujukan kepada pelajar, kakitangan TM dan sesiapa sahaja yang berkenaan.

Laporan industri meneliti pengurusan dan pentadbiran serta menekankan kemahiran yang telah diperolehi iaitu kemahiran komunikasi, penggunaan sistem pangkalan data TM, pengurusan tuntutan takaful, pengurusan proses mengeluarkan sijil dan aktiviti pemasaran. Kemahiran ini dapat membantu pelatih meningkatkan pengetahuan di samping dapat memperbaiki kelemahan pelatih dalam bidang pengurusan dan pentadbiran.