

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
MALAYSIAN ASSURANCE ALLIANCE BHD
(MAA ASSURANCE)
CAWANGAN KUALA TERENGGANU

OLEH

MOHD SHUKRI BIN ABD RAHIM
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)

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

2005

Laporan ini adalah suatu laporan akademik yang hanya mengandungi pandangan dan pendapat pelajar yang berasaskan kepada teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani latihan insersi industri mata Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak bertukar dengan isi kandungan laporan tersebut.

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
MALAYSIAN ASSURANCE ALLIANCE BHD.
(MAA ASSURANCE)
CAWANGAN KUALA TERENGGANU**

OLEH

**MOHD SHUKRI BIN ABD. RAHIM
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

2005

1100045004

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya, Mohd Shukri Bin Abd. Rahim, no. Matrik UK 9136

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 samata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,



.....
Nama : Mohd Shukri Bin Abd. Rahim

Tarikh : 20 NOVEMBER 2005

Disahkan Oleh:

.....
Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

Bersyukur saya ke hadrat Ilahi kerana dengan keizinan dan limpah rahmatNya, dapat saya menyiapkan laporan latihan industri ini. Di kesempatan ini juga, saya ingin merebut peluang untuk mengucapkan jutaan terima kasih di atas bantuan dan sokongan kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menjayakan laporan ini.

Ucapan penghargaan ini juga saya ingin tujukan khas dan amat teristimewa untuk pensyarah saya, iaitu Prof. Madya. Dr. Abdul Razak Bin Kamaruddin dari Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia yang telah banyak meluangkan masa bagi memberi tunjuk ajar yang amat profesional dalam menyiapkan laporan yang sangat penting ini dalam tempoh masa yang telah ditetapkan.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Encik Aidilputra Bin Omar, Pengurus MAA Assurance Cawangan Kuala Terengganu dan Pn. Laila Binti Mamat selaku penyelia industri S.M.P Pemasaran kerana telah sudi memberi tunjuk ajar dan kerjasama sepanjang saya menjalani latihan industri di MAA Assurance.

Tidak lupa juga kepada semua kakitangan MAA Assurance yang telah banyak memberi maklumat dan komitmen dalam merealisasikan ilmu yang saya pelajari semasa saya menjalani latihan industri ini.

SELAYANG PANDANG.....

Segala Puji-pujian bagi Allah S.W.T. Pencipta Alam Semesta, selawat dan salam buat junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w, kaum kerabat dan juga sahabat-sahabat baginda.....

Jutaan terima kasih kepada Prof. Madya. Dr. Abdul Razak Bin Kamaruddin kerana dengan tunjuk ajar Profesor, dapat saya siapkan laporan ini dengan jayanya.....

Jutaan terima kasih kepada bonda dan ayahanda tersayang kerana dengan doa kalian, laporan ini dapat disiapkan sebaik-baiknya.....

Untuk rakan-rakan seperjuangan yang dihormati lagi dikasihi sekalian, jutaan terima kasih saya ucapkan di atas dorongan yang telah diberikan kepada saya.....

Akhir kata, yang baik itu datangnya daripada Allah S.W.T manakala yang buruk itu, datangnya dari kelemahan saya sendiri.

Sekian Terima Kasih

Wassalam.

SENARAI ISI KANDUNGAN

	Mukasurat
Pengesahan Keaslian Laporan	i
Penghargaan	ii
Selayang Pandang	iii
Senarai Jadual	vii
Senarai Rajah	viii
Ringkasan Eksekutif	ix

BAB 1 LATARBELAKANG ORGANISASI

1.1	Sejarah Ringkas	1
1.1.1	MAA Assurance Berhad Cawangan Kuala Terengganu	3
1.1.2	Logo	5
1.1.3	Falsafah MAA	6
1.1.4	Matlamat	8
1.1.5	Misi dan Visi	9
1.1.6.	Piagam Pelanggan MAA Assurance	11
1.1.7.	Tumpuan Pasaran	13
1.1.8	Kelebihan Memiliki Polisi Insurans MAA	14
1.1.9	Etika Organisasi	17
1.2	Maklumat Organisasi	18
1.3	Carta Organisasi	19
1.3.1	Unit / Jabatan	21

1.3.2 Tugas dan Tanggungjawab Setiap Unit / Jabatan MAA	22
1.4 Aktiviti Organisasi	35
1.4.1 Pendekatan Untuk Memajukan Organisasi Syarikat	46
1.4.2 Kekuatan MAA Ansurance	49
1.5 Kemahiran yang Dipelajari	50

BAB 2 MENGESAN SISTEM SEDIA ADA, MENGENALPASTI MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.1 Sistem Pembayaran Insurans Melalui Pemotongan Gaji	52
2.1.1 Sistem Sedia Ada	52
2.1.2 Mengenalpasti Masalah	54
2.1.3 Rumusan dan Analisis Perbincangan	54
2.1.4 Cadangan Penyelesaian	57
2.1.5 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	59
2.2 Sistem Tuntutan Pampasan Kematian	60
2.2.1 Sistem Sedia Ada	60
2.2.2 Mengenalpasti masalah	63
2.2.3 Rumusan Analisis dan Perbincangan	64
2.2.4 Cadangan Penyelesaian	65
2.2.5 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	66

2.3	Sistem Pembayaran MedixExpress (Rawatan Hospital)	67
2.3.1	Sistem Sedia Ada	67
2.3.2	Mengenalpasti Masalah	69
2.3.3	Rumusan Analisis dan Perbincangan	69
2.3.4	Cadangan Penyelesaian	70
2.3.5	Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	70
BAB 3 PENUTUP		
3.1	Kesimpulan	71
RUJUKAN		73
LAMPIRAN		74

SENARAI JADUAL

Mukasurat

Jadual 1	Pembayaran Premium dan Pampasan MAA Secara Umum	8
Jadual 2	Kemahiran yang Dipelajari	51

SENARAI RAJAH

Mukasurat

Gambarajah 1	Logo Malaysian Assurance Alliance (MAA) Berhad	5
Gambarajah 2	Kemudahan Khidmat Pelanggan	12
Gambarajah 3	Anugerah Pengurusan Profesional MAA	13
Gambarajah 4	Buku-buku Panduan Perbelanjaan Bersistematik	17
Gambarajah 5	Carta Organisasi Di Ibu Pejabat MAA Berhad	19
Gambarajah 6	Carta Organisasi MAA Assurance Puncak Timur (Cawangan Kuala Terengganu)	20
Gambarajah 7	Kursus Khas dan Kenaikan Pangkat Para Ejen	32
Gambarajah 8	Jaminan Kemudahan dan Keselesaan Rawatan	37
Gambarajah 9	Risiko kebakaran	44
Gambarajah 10	Risiko Kemalangan Jalan Raya	45
Gambarajah 11	Peratusan Permintaan Terkini Dalam Insurans AM	45
Gambarajah 12	Perlindungan Pembiayaan Kos Rawatan	47
Gambarajah 13	Carta Aliran Sistem Pembayaran Melalui Pemotongan Gaji (BIRO Perkhidmatan ANGKASA)	53
Gambarajah 14	Carta Alir Sistem Tuntutan Pampasan Kematian	62
Gambarajah 15	Carta Alir Sistem Pembayaran MedixExpress (Rawatan Hospital)	68

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai seorang pelajar dibawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi telah mewajibkan pelatih menjalani Latihan Industri selama tiga bulan. Pelatih telah memilih MAA Assurance Cawangan Kuala Terengganu sebagai tempat untuk menjalani Latihan Industri tersebut. MAA Assurance merupakan sebuah organisasi perniagaan yang ditubuhkan bagi menyediakan perkhidmatan perlindungan insurans kepada setiap rakyat Malaysia. Syarikat ini telah berdiri teguh dan berjaya mendapat tempat pertama dengan menyediakan perkhidmatan terbaik dalam lapangan perniagaan yang berteraskan jaminan perlindungan insurans. Oleh yang demikian, selama tiga bulan menjalani Latihan Industri di organisasi terbabit, pelatih telah mendapat tunjuk ajar bagi menjadi seorang pekerja yang melaksanakan tugas yang dipertanggungjawabkan dengan penuh dedikasi.

Sepanjang menjalani Latihan Industri ini, pelatih juga telah didedahkan kepada beberapa pendekatan agar dapat melakukan tugas yang diberikan dengan cekap, cepat dan berkesan. Salah satu pendekatan yang sentiasa digunakan adalah pelatih diminta mengikuti taklimat mengenai tugas dan tanggungjawab dalam setiap unit atau jabatan di MAA Assurance Cawangan Kuala Terengganu ini. Pelatih diberi kepercayaan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan supaya pelatih dapat membuat keputusan yang sewajarnya. Pelatih telah mendapat pelbagai maklumat dan pandangan samaada daripada kakitangan atau ejen MAA mahupun daripada para pemegang polisi insuransnya. Semasa menjalani latihan industri ini, pelatih telah melihat beberapa sistem sedia ada yang terdapat dalam organisasi MAA Assurance. Antaranya di Unit Pemasaran, Jabatan Latihan dan Pembangunan, serta juga di Jabatan Pentadbiran MAA. Antara sistem yang terlibat adalah seperti sistem pembayaran insurans melalui pemotongan gaji, sistem tuntutan pampasan kematian, dan sistem pembayaran MedixExpress atau rawatan hospital.

Pelatih telah mengenalpasti beberapa masalah yang timbul dalam organisasi dan juga masalah kepada para pelanggan terhadap penggunaan sistem sedia ada ini. Ekoran itu, pelatih telah memberikan beberapa cadangan penyelesaian bagi mengatasi masalah yang timbul ini untuk meningkatkan lagi corak pengurusan organisasi. Ini amat penting bagi memastikan pengurusan dan perkhidmatan yang ditawarkan berjalan lancar serta dapat membentuk sebuah pengurusan yang lebih dinamik dan bersistematik.