LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI MAA ASSURANCE BERHAD KUALA TERENGGANU

OLEH

AZMANZURAIDI BIN ENDUT
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

n:2649

1100037821

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LI 4 FPE 4 2005

1100037821
Laporan akhir latihan industri di MAA Assurance Berhad Kuala Terengganu / Azmanzuraidi Endut.

Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia
Perpustakaan

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100037821

Lihat sebelah

LI 4 FPE 4 2006

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI MAA ASSURANCE BERHAD KUALA TERENGGANU

Oleh:

AZMANZURAIDI BIN ENDUT
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

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

2005

1100037821

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya, **Azmanzuraidi bin Endut,** no. matrik **UK8558**

Mengakui 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 : Azmanzuraidi bin Endut

Tarikh : 20 NOVEMBER 2005

Disahkan Oleh:

Dr Abdul Razak Kamaruddin
Associate Professor
Faculty of Management
KUSTEM

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

"Bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakan! Ia menciptakan manusia dari segumpal darah; Bacalah dengan nama Tuhanmu Yang Paling Mulia (Pemurah), Yang mengajar manusia dengan qalam! Ia mengajar manusia apa yang manusia itu tidak mengatahuinya." (Al-Alaq ayat 1-5)

Segala puji-pujian dan syukur kehadrat Allah S.W.T. Selawat dan salam buat junjungan mulia Nabi Muhammad S.A.W, ahli keluarga dan para sahabat baginda yang menjadi pelopor kepada perjuangan Islam.

Bersyukur saya kehadrat Allah Taala kerana dengan keizinanNya, akhirnya berjaya menyempurnakan dan menyiapkan laporan latihan industri. Saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan sokongan dan kerjasama demi menjayakan laporan ini. Ucapan penghargaan ini saya tujukan teristimewa buat Prof. Madya Dr. Abdul Razak bin Kamaruddin dari Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) yang telah banyak mendedahkan pengalaman dan pendapat beliau dalam menghasilkan laporan tersebut.

Ucapan jutaan terima kasih juga ditujukan kepada Ketua Konsultan iaitu En. Shahru bin Ismail yang telah banyak memberikan tunjuk ajar serta didikan dalam memahami secara jelas tentang dunia insurans. Beliau juga banyak mendedahkan kepada saya tentang etika dan personaliti para konsultan ketika berdepan dengan masyarakat dan melihat pelbagai gelagat para pelanggan ketika memohon polisi insurans. Seterusnya, tidak lupa juga kepada semua konsultan serta kakitangan MAA Assurance yang banyak membantu memberikan maklumat-maklumat terkini sepanjang tempoh 3 bulan. Harapan saya semoga MAA Assurance terus cemerlang.

Cebisan Nurani..........

Segala puji-pujian bagi Tuhan Semesta Alam, selawat dan salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W, kaum keluarga, para sahabat, pejuang-pejuang Islam dan seluruh umat Islam..........

Jutaan penghargaan kepada bonda dan ayahanda tersayang, adik beradik yang sentiasa memberikan harapan dan sanjungan sehingga laporan berjaya disiapkan..........

Jutaan penghargaan juga ditujukan kepada rakan taulan tersayang samaada dari KUSTEM mahupun di mana sahaja yang mendoakan kejayaan saya..........

Akhir kata, renungilah sabda Rasulullah S.A.W:

"***Kebijaksanaan itu laksana barang tercicir kepunyaan orang yang beriman, di mana sahaja dia menemuinya nescaya dia yang paling berhak mengutipnya***"

Sekian terima kasih

Wassalam

SENARAI ISI KANDUNGAN

Mukasurat

Pengesahan Keaslian Laporan i

Penghargaan ii

Senarai Jadual iv

Senarai Rajah viii

Ringkasan Eksekutif x

BAB 1 LATARBELAKANG ORGANISASI

1.1 Sejarah Ringkas Organisasi 1

1.1.1 MAA Assurance Berhad Kuala Terengganu 5

1.1.2 Logo 8

1.1.3 Visi Badan Korporat MAA Assurance Berhad 8

1.1.4 Misi Badan Korporat MAA Assurance Berhad 9

1.1.5 Komitmen MAA Assurance Berhad 10

1.1.6 Kualiti Kecemerlangan MAA Assurance Berhad 10

1.1.7 Kod Etika Dalam MAA Assurance Berhad 11

1.2 Maklumat Organisasi 13

1.3 Carta Organisasi 14

1.3.1 Unit atau Jabatan 17

1.3.2 Tugas dan Fungsi Setiap Unit atau Jabatan 19

1.3.3 Pencapaian dan Pengiktirafan MAA Assurance Berhad 34

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1.4 Aktiviti Organisasi 38

1.4.1 Pendekatan Untuk Memajukan MAA Assurance 39

1.4.2 Kekuatan MAA Assurance Berhad 43

1.4.3 Sokongan Kerajaan Kepada MAA Assurance Berhad 49

1.4.4 Kelebihan Menjadi Warga MAA Assurance 53

1.5 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari 57

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

2.1 Sistem Kenaikan Pangkat Master Konsultan 58

2.1.1 Sistem Sedia Ada 58

2.1.2 Mengenalpasti Masalah 66

2.1.3 Rumusan Analisis dan Perbincangan 66

2.1.4 Cadangan Penyelesaian 68

2.1.5 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi 70

2.2 Sistem Tuntutan Insurans (Kemalangan) 71

2.2.1 Sistem Sedia Ada 71

2.2.2 Mengenalpasti Masalah 75

2.2.3 Rumusan Analisis dan Perbincangan 75

2.2.4 Cadangan Penyelesaian 77

2.2.5 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi 79

2.3 Sistem Permohonan Polisi Insurans Hayat 81

2.3.1 Sistem Sedia Ada 81

2.3.2 Mengenalpasti Masalah 85

2.3.3 Rumusan Analisis dan Perbincangan 85

2.3.4 Cadangan Penyelesaian 86

2.3.5 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi 88

BAB 3 PENUTUP

3.1 Kesimpulan 90

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

		Mukasurat
Jadual 1.1	Jumlah Konsultan dan Pemegang Polisi Dalam Organisasi MAA Assurance Berhad	4
Jadual 1.2	Menunjukkan Borang Kaji Selidik Prospek	29
Jadual 1.3	Perbandingan di Antara Bank Dengan MAA Assurance	55

SENARAI RAJAH

		Mukasurat
Gambarajah 1	Menunjukkan Rangkaian Cawangan MAA Assurance di Malaysia	2
Gambarajah 1(a)	Logo MAA Assurance Berhad	8
Gambarajah 2	Carta Organisasi Lembaga Pengarah MAA Assurance	15
Gambarajah 2(a)	Carta Organisasi MAA Assurance Puncak Timur	16
Gambarajah 2(b)	Menunjukkan Beberapa Bentuk Polisi Hayat	24
Gambarajah 2(c)	Menunjukkan Penyertaan Para Konsultan di Dalam Latihan Kursus	27
Gambarajah 2(d)	Menunjukkan Pembahagian Insurans Am dan Hayat	31
Gambarajah 2(e)	Menunjukkan Prestasi Cemerlang MAA Assurance Dalam Insurans Hayat	37
Gambarajah 2(f)	Menunjukkan Majlis Penyerahan Cek Kepada Kanak-Kanak Kurang Bernasib Baik	40
Gambarajah 2(g)	Menunjukkan Pesakit Buah Pinggang di bawah Dana Buah Pinggang MAA Medicare	41
Gambarajah 2(h)	Peningkatan Kesedaran Masyarakat Tentang Isu-Isu Sosial	41
Gambarajah 3(a)	Majlis Penganugerahan Kecemerlangan Kualiti Insurans di Malaysia	42
Gambarajah 3(b)	Majlis Penganugerahan Tokoh Cemerlang MAA Assurance	45

Gambarajah 3(c)	Kongres Jualan Kebangsaan 2004	46
Gambarajah 3(d)	Majlis Perasmian Persatuan Amal Budimas	47
Gambarajah 3(e)	Menunjukkan Tentang Pusat "*Customer Services*" MAA Assurance	48
Gambarajah 4	Pasaran Insurans di Malaysia	51
Gambarajah 4(a)	Menunjukkan Mix Produk bagi Insurans Hayat	52
Gambarajah 4(b)	Menunjukkan Tentang Kedudukan Insurans Hayat Tahunan	52
Gambarajah 5	Carta Alir Sistem Kenaikan Pangkat Master Konsultan	65
Gambarajah 6	Carta Alir Sistem Tuntutan (Kemalangan)	74
Gambarajah 7	Carta Alir Sistem Permohonan Polisi Insurans	84

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar dibawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi telah diwajibkan menjalani Latihan Industri selama tiga bulan dan pelatih telah memilih organisasi MAA Assurance Berhad sebagai lokasi untuk menjalani latihan tersebut mengikut terma-terma yang telah diselaraskan oleh pihak KUSTEM. MAA Assurance merupakan sebuah badan insurans yang memperkenalkan polisi-polisi insurans hayat dan insurans am yang merangkumi pelaburan, perubatan, kesihatan dan sebagainya kepada masyarakat disekelilingnya. MAA Assurance juga berusaha memotivasikan masyarakat tentang kepentingan insurans hayat pada zaman era yang serba mencabar ini. Melalui unit konsultan, mereka bertanggungjawab untuk memastikan pemegang-pemegang polisi mendapat perkhidmatan dan pulangan yang terbaik dari segi perlindungan dan pelaburan masa depan.

Sepanjang tempoh tiga bulan, pelatih didedahkan dengan prinsip A.I.D.A di mana prinsip ini menjurus kepada strategi dan hala tuju MAA Assurance serta memperlihatkan reputasi organisasi yang lebih cemerlang pada masa akan datang. Pelatih juga didedahkan dengan latihan dan motivasi yang lebih effektif sebelum bertemu dengan para pelanggan bagi menyampaikan misi dan matlamat sebenar penglibatan MAA Assurance dalam dunia insurans. Justeru itu, menjadi harapan MAA Assurance supaya sentiasa menjadi wira dan bergelar juara berbanding dengan syarikat insurans lain yang terdapat di Malaysia. Sepanjang latihan berlangsung, pelatih didedahkan dengan beberapa sistem yang sedang digunakan dan dapat melihat bagaimana sistem dibentuk serta berfungsi dengan teratur. Malah, pelatih juga disarankan supaya mengenalpasti masalah-masalah yang timbul dan bagaimana kaedah penyelesaiannya. Senario ini sedikit sebanyak boleh membantu syarikat memperbaiki setiap permasalahan dan mengambil pendekatan menggunakan alternatif-alternatif yang difikirkan boleh meningkatkan kualiti pengurusan aktiviti dalam MAA Assurance. Sistem yang paling banyak memberi kesan kepada MAA Assurance adalah sistem Latihan dan Pendidikan. Dalam pada itu, pelatih juga memberikan beberapa pandangan atau garis panduan bagi menyelesaikan masalah sistem yang sedia ada dan secara tidak langsung mampu meningkatkan kadar peratusan pemegang polisi setiap tahun.