

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
MCIS ZURICH INSURANCE BERHAD KULIM

NOORZAMZURIDA BINTI REJAB

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006



LI 23 FPE 3 2006



1100048720

Laporan akhir latihan industri di MCIS Zurich Insurance Berhad
 Kulim / Noorzamzurida Rejab.

PERPUSTAKAAN
 UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
 21030 KUALA TERENGGANU

i100048720		

Lihat sebelah

HAK MILIK
 PERPUSTAKAAN UMT

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
MCIS ZURICH INSURANCE BERHAD KULIM**

Disediakan oleh

**NOORZAMZURIDA BINTI REJAB
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)**

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN
KEPADA**


**JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI
MALAYSIA
2006**

1100048720

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya Noorzamzurida Binti Rejab 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 : Noorzamzurida Binti Rejab

Tarikh : 14 NOVEMBER 2006

Disahkan oleh:



Tuan Haji Abdul Manan Bin Ali

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi

KUSTEM

PRAKATA

Latihan Industri merupakan kursus wajib yang perlu diambil oleh setiap pelajar Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) yang berada di semester lima. Enam jam kredit diperuntukkan untuk mata pelajaran ini membuatkan para pelajar bersungguh-sungguh dalam menjalani Latihan Industri.

Pelbagai pengalaman dapat dikutip di sepanjang tempoh tiga bulan ini, pengalaman yang didapati ini adalah menjadi landasan dan tunggak utama kepada para pelajar untuk memulakan tapak didalam alam pekerjaan. Latihan industri diadakan agar pelajar mampu mengaplikasi apa yang telah dipelajari di dalam kelas ke alam pekerjaan. Ini dapat menilai sejauh mana kemahiran pelajar menguasai teori yang dipelajari untuk diterjemahkan kepada bentuk praktikal. Secara tidak langsung, ini akan memperlihatkan senario sebenar pekerjaan kepada setiap pelajar. Ianya juga diharapkan dapat mengekalkan hubungan dan mendalami dalam bidang masing-masing.

Kesimpulannya, latihan industri ini dapat memberi gambaran jelas kepada setiap pelatih tentang peluang-peluang yang berkaitan dengan bidang kerjaya yang akan diceburi pada suatu masa nanti. Ianya juga dapat memberi sedikit pengalaman untuk dijadikan tapak permulaan untuk mencari pekerjaan.

PENGHARGAAN

Pertama sekali, pelatih merakamkan sekalung penghargaan dan ucapan terima kasih di tujukan kepada Encik Yap Eang Liong, Ketua Pengurus Agensi selaku penyelia industri di atas kesediaan menerima dan melatih serta memberi bimbingan kepada pelatih sepanjang tempoh latihan yang dijalankan. Ribuan terima kasih yang tidak terhingga juga diucapkan kepada beliau kerana bertanggungjawab menyelia dan menilai prestasi saya serta menentukan skop latihan yang bersesuaian untuk pelatih jalankan. Banyak kemahiran dan ilmu yang sangat berguna telah pelatih perolehi sepanjang di bawah penyeliaan beliau.

Seterusnya pelatih ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada Tuan Haji Abdul Manan Bin Ali selaku penyelia KUSTEM di atas penyeliaan dan penilaian terhadap pelatih dan kesudian beliau ketika sepanjang tempoh Latihan Industri bersama dengan MCIS Zurich Insurance Berhad Cawangan Kulim.

Akhir sekali, kepada semua yang terlibat secara langsung mahupun tidak, semua tunjuk ajar dan teguran yang diberikan amat pelatih hargai, tidak mungkin dilupakan. Sesungguhnya yang baik itu datang daripada ALLAH S.W.T dan yang buruk itu datangnya dari diri pelatih sendiri.

Sekian. Terima kasih.

SENARAI ISI KANDUNGAN

	Muka surat
Senarai Jadual	v
Senarai Gambar Rajah	vi
Senarai Lampiran	vii
Ringkasan Eksekutif	viii

BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI DAN KEMAHIRAN YANG DI PELAJARI

1.0	Latar Belakang Syarikat	
1.1	Pengenalan	
1.1.1	Sejarah Penubuhan	1
1.1.2	Matlamat	4
1.1.3	Visi	4
1.1.4	Moto	4
1.1.5	Logo	5
1.1.6	Lokasi	6
1.1.7	Tumpuan Pasaran	10
1.2	Maklumat Syarikat	12
1.3	Aktiviti Syarikat	15
1.4	Kemahiran Yang Dicapai	19

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

2.0 Pengenalan

2.1 Sistem Pengambilan dan Melatih Pembantu Pemasaran

2.1.1 Mengesan Sistem yang Sedia Ada 23

2.1.2 Objektif Sistem 27

2.1.3 Mengenalpasti Masalah 27

2.1.4 Cadangan Penyelesaian 29

2.1.5 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi 34

2.2 Sistem Penyediaan Nota Perlindungan untuk Kenderaan Bermotor

2.2.1 Mengesan Sistem yang Sedia Ada 35

2.2.2 Objektif Sistem 39

2.2.3 Mengenalpasti Masalah 41

2.2.4 Cadangan Penyelesaian 43

2.2.5 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi 45

2.3 Sistem Penjualan Insurans Hayat.

2.3.1 Mengesan Sistem yang Sedia Ada 47

2.3.2 Objektif Sistem 50

2.3.3 Mengenalpasti Masalah 52

2.3.4 Cadangan Penyelesaian 54

2.3.5	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	55
2.4	Kesimpulan	56

BAB 3 **PENUTUP**

3.0	Rumusan dan cadangan keseluruhan	
3.1	Rumusan	57
3.2	Cadangan Latihan Industri	61

Rujukan

Lampiran

SENARAI JADUAL

Muka surat

Jadual 1.1	Senarai Alamat Cawangan MCIS ZURICH Insurance Berhad	8
Jadual 1.2	Senarai Alamat Cawangan MCIS ZURICH Insurance Berhad (sambungan)	9

SENARAI GAMBAR RAJAH

	Muka surat
Gambar Rajah 1.1 Logo MCIS ZURICH Insurance Berhad	5
Gambar Rajah 1.2 Peta Lokasi Ibu Pejabat MCIS ZURICH Insurance Berhad	6
Gambar Rajah 1.3 Bangunan MCIS ZURICH Cawangan Kulim	7
Gambar Rajah 1.4 Carta Organisasi MCIS ZURICH Insurance Berhad	13
Gambar Rajah 1.5 Carta Organisasi MCIS ZURICH Insurance Berhad Cawangan Kulim, Kedah	14
Gambar Rajah 1.6 Carta Aliran Sistem Pengambilan Dan Melatih Pembantu Pemasaran	23
Gambar Rajah 1.7 Carta Aliran Penyediaan Nota Perlindungan	34
Gambar Rajah 1.8 Carta Aliran Sistem Penjualan Insurans Hayat	44

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A Produk Yang Ditawarkan MCIS ZURICH INS BHD

Lampiran B Borang Pengambilan Pembantu Pemasaran

Lampiran C Borang Cadangan Insurans Motor

Lampiran D Borang Cadangan Insurans Hayat

Borang Pencarian Maklumat

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar di bawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi telah diwajibkan menjalani Latihan Industri selama tiga bulan dan pelatih telah memilih MCIS ZURICH Insurance Berhad Cawangan Kulim, Kedah Darul Aman sebagai tempat untuk menjalani Latihan Industri tersebut.

Sepanjang menjalani Latihan Industri, pelatih telah didedahkan dengan banyak pendekatan supaya dapat menjalankan dan melakukan tugas yang diberi dengan lebih efisien dan produktif. Setiap teguran atas kesilapan yang dilakukan dijadikan sebagai satu iktibar dan pengajaran serta pengalaman. Daripada tugas yang dilakukan, pelatih telah mendapat pelbagai maklumat dan mempelajari pelbagai perkara baru.

Semasa menjalani Latihan Industri, pelatih telah melihat beberapa sistem sedia ada yang terdapat dalam organisasi ini. Antara sistem yang sedia ada adalah sistem mengambil dan melatih pembantu pemasaran, sistem penyediaan nota perlindungan untuk kenderaan bermotor dan sistem penjualan insurans hayat. Pelatih telah mendapati terdapat beberapa masalah yang dihadapi pada setiap sistem sedia ada walaupun ianya telah digunakan sejak awal penubuhan organisasi. Pelatih telah memberi beberapa cadangan penyelesaian yang berkemungkinan dapat membantu mengurangkan ataupun menyelesaikan masalah yang timbul. Pelatih juga menyatakan implikasi kepada cadangan penyelesaian yang diberikan.

Diharap setiap cadangan penyelesaian tersebut dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah pada setiap sistem sedia ada tersebut supaya segala pengurusan dapat berjalan dengan lebih lancar dan dapat meningkatkan kualiti dan mutu perkhidmatan yang ditawarkan.