

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
ASSURANCE (ABDUL JALIL FINANCIAL GROUP)
CAWANGAN TERENGGANU

OLEH

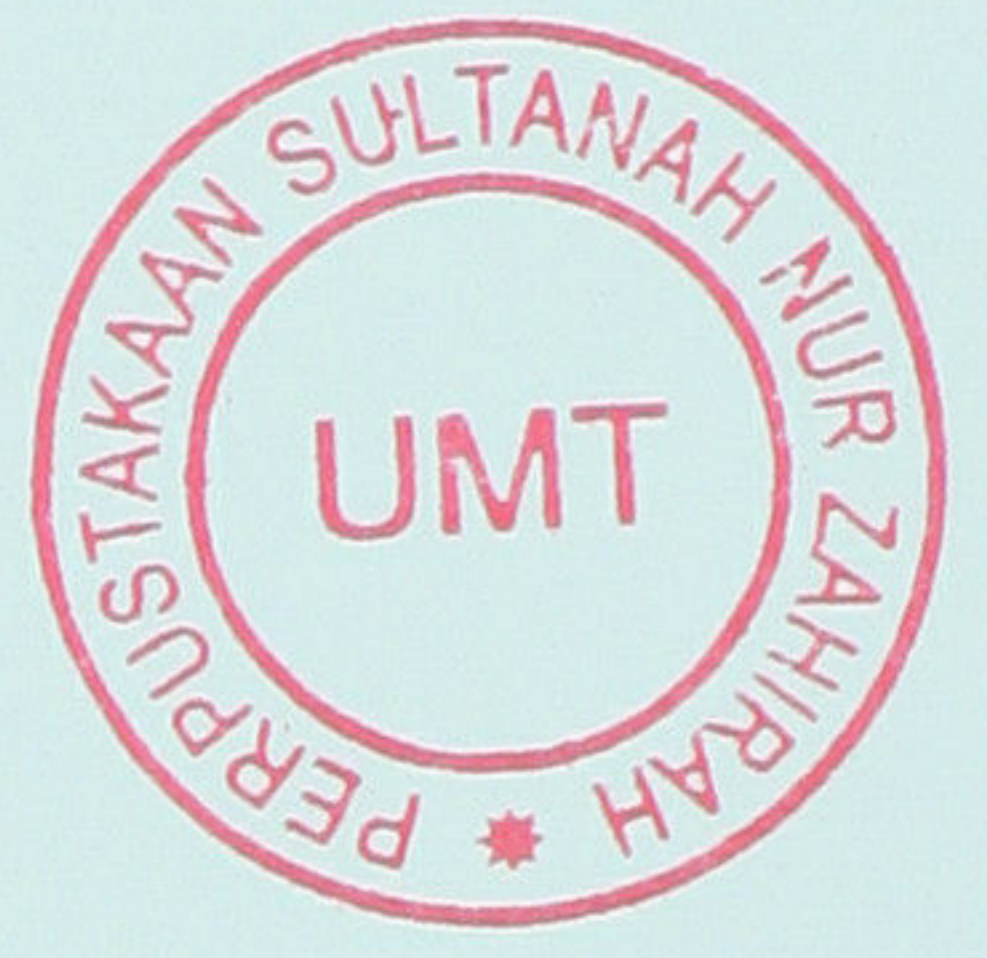
NORHAFIZA BINTI AHMAD
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

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

2003

1100067876



ark
LI 3 FPE 3 2003



1100067876
Laporan akhir latihan industri di MAA Assurance (Abdul Jalil
Financial Group) cawangan Terengganu / Norhafiza Ahmad.

PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
21030 KUALA TERENGGANU

1100067876		

Lihat sebelah

HAK MILIK

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI MAA
ASSURANCE (ABDUL JALIL FINANCIAL GROUP)
CAWANGAN TERENGGANU**

OLEH :

NORHAFIZA BINTI AHMAD

SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

Laporan Latihan Industri diserahkan kepada

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

2003

1100067878

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya NORHAFIZA BINTI AHMAD (811129-11-5300)

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 saya yang dipelajari semasa menjalani latihan industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



.....

Nama: Norhafiza Binti Ahmad

Tarikh: 9 Oktober 2003

Disahkan Oleh:

**Penyelia Kustem
b/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
KUSTEM**

PRAKATA

Laporan ini ditulis dengan objektif untuk memenuhi satu keperluan dalam latihan individu (praktikal) bagi Sarjana Muda Pengurusan- Pemasaran. Mengharapkan menjadi harapan saya, laporan ini dapat memenuhi kehendak pihak Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM). Laporan ini adalah sesuai untuk dijadikan sebagai rujukan dan panduan kepada pelajar di kolej universiti, terutamanya yang bakal menjalani latihan industri nanti.

Latihan industri merupakan aspek yang amat penting dan ditekankan dalam program di Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia. Melalui latihan industri ini para pelajar yang akan ditempatkan di pelbagai sektor awam dan juga di sektor swasta, di mana mereka akan menerima pendedahan tentang kerja di dalam sesuatu organisasi sebagai persediaan mereka sebelum menempuh alam pekerjaan yang sebenar.

Kursus PGN 4799 atau latihan industri ini, merupakan satu kursus yang wajib kepada pelajar-pelajar tahun 3 khususnya. Kursus yang ditawarkan ini merupakan salah satu syarat bagi membolehkan pelajar-pelajar ini untuk menamatkan ijazah mereka.

Sebelum latihan ini dijalankan pelajar-pelajar hendaklah mencari tempat yang bersesuaian dengan kursus diambil. Latihan industri ini memenuhi syarat iaitu 6 jam kredit. Oleh demikian pelajar menggunakan kesempatan selama 12 minggu

di firma yang berkenaan untuk mempelajari cara pengurusan dan pentadbiran. Ia adalah bagi memperlengkapkan diri mereka sebelum melangkah ke alam pekerjaan yang sebenar.

Sepanjang tempoh ini pelajar dikehendaki menyediakan laporan aktiviti harian dan perlu mengisi beberapa borang mengenai tempat latihan tersebut untuk dijadikan rujukan pelajar dan penyelia KUSTEM.

Objektif Latihan Industri

Semasa Menjalani Latihan Industri ini, pelajar-pelajar akan mendapat:

1. Dapat merasai sendiri pengalaman sebenar di alam pekerjaan dan kemahiran asas professional pekerjaan, di mana ianya berkaitan dengan program pengajian yang berkaitan.
2. Mengaplikasikan teori yang telah dipelajari semasa di kampus dengan realiti sebenar alam pekerjaan.
3. Membentuk sahsiah individu dalam menghadapi kerjaya dengan bersemangat serta penampilan profesional yang tinggi.
4. Dapat menyakinkan diri untuk berhadapan dengan keadaan sekeliling.
Menjalinkan hubungan kerjasama yang lebih efisien antara sektor awam, swasta dan masyarakat.

PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirrahim....

Bersyukur kehadiran Ilahi, kerana dengan limpah dan kurnianya dapat saya menghabiskan praktikal saya selama 3 bulan dan menyiapkan laporan latihan industri ini. Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih saya kepada keluarga saya, kerana memberikan keizinan dan memberikan sokongan selama saya berada semasa dalam latihan dan menyiapkan laporan ini.

Tidak lupa juga kepada pensyarah-pensyarah terutama Fakulti Pengurusan dan Ekonomi kerana telah banyak mencurahkan pengorbanan mereka bagi membantu saya dan rakan-rakan yang lain, semasa proses penempatan sehinggalah menyiapkan laporan latihan ini. Ucapan terima kasih kepada Dr. Mahadzirah Mohamad, Tuan Haji Manan, Tuan Haji Semanat, En. Ahmad Rusdi Abdullah, Pn. Marhana dan Cik Azlinzuraini.

Tidak lupa juga kepada penyelia industri sendiri kerana sentiasa memberikan saya dan rakan-rakan yang lain tunjuk ajar semasa menjalani latihan industri ini. Terutamanya En. Azmi Bin Nawam, En. Alias Abdullah, En. Hasmadi Ahmad dan En. Fazly.

Kepada rakan-rakan seperjuangan, terima kasih diucapkan kerana banyak memberi bantuan dalam menyiapkan laporan ini, samada secara langsung ataupun tidak langsung. Segala bantuan yang kalian curahkan akan selalu saya ingati dan mendapat rahmat daripada-Nya. Sekali lagi saya mengucapkan **SYUKURAN... JAZILAN.**

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

DEDIKASI

AYAHANDA AHMAD NGAH

BONDA HALIMAH EMBONG

KEKANDA ARZO AHMAD

KEKANDA JAMILAH MAMAT

KEKANDA AZHAR AHMAD

KEKANDA ZUNAIDA AHMAD

KEKANDA ZAKARIA ISMAIL

KEKANDA NAZRI AHMAD

KEKANDA ZAINUDDIN AHMAD

KEKANDA ZURIATI AHMAD

ADINDA ABDUL HAFIEZ AHMAD

ADINDA NORHASHIMA AHMAD

ADINDA NORFAZILA AHMAD

ADINDA MUHAMMAD 'AQIL AHMAD

ISI KANDUNGAN

PRAKATA	ii
PENGHARGAAN	iv
RINGKASAN EKSEKUTIF	vii
BAB 1 LATARBELAKANG ORGANISASI	
1.1 Sejarah penubuhan MAA Assurance Berhad	1
1.2 Objektif MAA Assurance Berhad	2
1.3 Matlamat	3
1.4 Visi MAA Assurance	4
1.5 Pencapaian MAA Assurance Berhad	5
1.6 Rakan Kongsi MAA Assurance Berhad	5
1.7 Sejarah Penubuhan AJFG Sdn. Bhd.	7
1.8 Objektif AJFG Sdn. Bhd.	9
1.9 Direktori Korporat	10
1.10 Ahli Lembaga Pengarah	12
1.11 Produk-Produk MAA Assurance	23
1.12 Aktiviti-Aktiviti Yang dijalankan	
1.2.1 Keterangan Aktiviti Latihan Industri	28
1.13 Analisis SWOT	35

BAB 2 MENGESAN SISTEM SEDIA ADA MENGENALPASTI MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.1 Bahagian pemasaran	
2.1.1 Mengesan Sisten Sedia Ada	37
2.1.2 Mengenalpasti masalah	39
2.1.3 Cadangan / Penyelesaian	41
2.2 Bahagian Sumber Manusia	
2.2.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	43
2.2.2 Mengenalpasti Masalah	44
2.2.3 Cadangan / Penyelesaian	45
2.3 Sistem Kedatangan	
2.3.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	46
2.3.2 Mengenalpasti Masalah	46
2.3.3 Cadangan / Penyelesaian	47
BAB 3 KESIMPULAN	49
RUJUKAN	52
LAMPIRAN	

SENARAI RAJAH

RAJAH 1: STRUKTUR ORGANISASI MAA ASSURANCE BERHAD	7
RAJAH 2: PELUANG-PELUANG LATIHAN	18
RAJAH 3: STRUKTUR ORGANISASI SYARIKAT	21

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar di bawah kursus Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi diwajibkan menjalani Latihan Industri selama 12 minggu dan pelatih telah memilih organisasi Abdul Jalil Financial Group Sdn.Bhd. (AJFG) sebagai tempat untuk menjalani latihan industri tersebut. Abdul Jalil Financial Group Sdn. Bhd. merupakan sebuah badan yang dikorporatkan kepada Malaysia Assurance Alliance Berhad (MAA) yang menjalankan perniagaan yang berasaskan produk-produk insurans. Oleh yang demikian, selama 12 minggu menjalani latihan di organisasi terbabit, pelatih telah diberi tunjuk ajar bagaimana untuk menjadi seorang perunding kewangan dan cara-cara yang perlu di lakukan untuk membuat jualan yang berasaskan produk insurans.

Sepanjang menjalani latihan industri ini juga pelbagai pendekatan yang dilakukan oleh pelatih supaya segala tugas yang diberikan dapat dilakukan dengan cekap dan berkesan. Pendekatan yang digunakan ialah pelatih terlebih dahulu diperkenalkan dengan produk-produk insurans. Kemudian pelatih akan diberi taklimat mengenai produk tersebut, cara-cara untuk membuat jualan serta cara-cara untuk membuat sebut harga kepada pelanggan yang bakal ditemui. Akhir sekali, pelatih akan membuat "role-play" bersama penyelia industri supaya cara ini dapat meningkatkan keyakinan diri apabila berhadapan dengan pelanggan-pelanggan. Hasil dari tugas-tugas yang diberikan, pelatih dapat mengesan beberapa masalah yang timbul semasa menjalani latihan ini. Tugas yang perlu dilakukan oleh pelatih sentiasa berhadapan dengan pelanggan-pelanggan dalam pelbagai peringkat dalam masyarakat.

Penglibatan dalam latihan ini juga dapat mengesan beberapa masalah antaranya ialah pemasaran. Pemasalahan yang ada ialah masalah kelewatan informasi yang lambat berbanding di pantai barat. Kelewatan ini akan memberi ruang kepada agen-agen luar mendapat keuntungan yang lebih berbanding agen di pantai timur. Cadangan dari masalah ini ialah melantik lebih ramai wakil penerangan atau menghantar wakil di setiap cawangan untuk mendapat informasi yang lebih tepat dan cepat.

Pada bahagian pengurusan sumber manusia, masalah yang sering timbul pula ialah masalah kedatangan agen-agen ke kelas. Bagi mengatasi masalah ini ialah dengan pihak pengurusan perlu tegas, dan mengambil inisiatif seperti mengurangkan kekerapan kelas dalam setiap minggu kepada 2 atau 3 minggu sekali.

Analisis sistem kerja terkhir yang terdapat di sini ialah sistem kedatangan. Perbezaan yang ada ialah antara agen dan pihak pentadbiran. Masa berkerja bagi agen adalah tidak terikat manakala, pihak pentadbiran mengikut masa bekerja yang ditetapkan seperti waktu pejabat iaitu 8.15 pagi hingga 5.15 petang.