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

OLEH

KASMAH BINTI WELLO

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

1100044994 Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LI 18 FPE 4 2005

1100044994
Laporan akhir latihan industri di Syarikat Takaful Malaysia Berhad (Kota Kinabalu). / Kasmah Wello.

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
Perpustakaan

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100044994

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

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

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

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

Oleh

KASMAH BINTI WELLO
PROGRAM IJAZAH SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

Laporan Industri Diserah kepada

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

2005

1100044994

APPENDIX E

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **KASMAH BINTI WELLO (UK 9178)** mengaku bahawa laporan Latihan Industri saya 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), Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM), tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan:

____

Nama: **Kasmah Binti Wello**

Tarikh: 23 NOVEMBER 2005

Disahkan oleh:

____

Penyelia kustem

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

DEDIKASI

Sepanjang menjalankan latihan industri, beberapa pihak telah memberi kerjasama yang begitu gigih dan tidak henti-henti memberikan tunjuk ajar kepada saya untuk memenuhi syarat wajib program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran). Secara eksklusif saya ingin merakamkan setinggi-tinggi ucapan jutaan terima kasih kepada penyelia industri saya iaitu Encik Safree bin Sunif selaku Pegawai Cawangan Syarikat Takaful Malaysia Berhad, beliau bukan sahaja sebagai koordinator kepada saya tetapi saya beranggapan beliau telah memainkan peranan sebagai mentor kerana kesungguhan yang beliau berikan untuk memberi tunjuk ajar dan penerangan dalam proses menyiapkan tugasan ini. Selain daripada itu saya juga ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan jutaan terima kasih juga kepada warga Syarikat Takaful Malaysia Berhad yang turut membantu saya, mereka adalah seperti senarai di bawah:

➢ Kakitangan –kakitangan Syarikat Takaful Malaysia Berhad:

1. En. Lani Lait
2. En. Azis Madian
3. En. Roslan Ombok
4. En. Abdullah Juri
5. En. Fadzil Sulaiman
6. Cik Aidariani M. Olaybal
7. Cik Suriati Abu Bakar
8. En. Zulkiflee Abidin
9. En. Madi Mardui
10. En. Shamsuddin Suamin
11. Puan Rapidah Siaman
12. Puan Hayati Aini
13. Puan Noraini Jamilan
14. Puan Alizah Matjadil
15. Puan Rughya @ Rugayah Siaman
16. Puan Anira Hj Ismail
17. Cik Siti Rafidah Hj Samiun
18. Cik Safuraa Hj Awg Hashim
19. Cik Salihah Mairi
20. Cik Norashikin Abdullah
21. Cik Noridawati Elyas

PENGHARGAAN

Dalam ruangan ini saya ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan jutaan terima kasih dan setinggi tinggi penghargaan kepada semua pihak yang terlibat dalam usaha saya dari mula menjalankan Latihan Industri sehinggalah saya dapat menyiapkan laporan akhir Latihan Industri.

Syukur ke Hadrat Ilahi kerana memberi kesihatan dan jiwa yang tenang kepada saya dan kepada ahli keluarga, terima kasih tidak terhingga kerana memberi sokongan yang kuat untuk saya dalam mencapai matlamat Latihan Industri yang telah saya jalankan. Terutama sekali kepada Pensyarah Encik Ahmad Rusdi bin Abdullah kerana kesudian beliau membuat tinjauan di samping memberikan tunjuk ajar serta bimbingan kepada saya. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada para urusetia Latihan Industri bagi program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) kerana usaha mereka untuk memberikan khidmat untuk memberikan tempat Latihan Industri.

Segala bantuan serta kemudahan yang diberikan oleh para kakitangan Syarikat Takaful Malaysia Berhad yang turut memberi kerjasama dan membantu saya dalam usaha mendapatkan maklumat dan aktiviti yang seterusnya dimuatkan dalam laporan akhir Latihan Industri. Sesungguhnya saya tidak dapat membalas jasa-jasa orang yang telah membantu saya, hanya Ilahi saja yang dapat menilainya. Semoga Latihan Industri adalah perintis kepada saya untuk lebih profesional dan berdaya kepimpinan di alam pekerjaan kelak.

PRAKATA

Latihan Industri adalah salah satu syarat wajib setiap pelatih tahun dua bagi program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) di Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM). Latihan Industri dijalankan selama tiga bulan iaitu sepanjang cuti semester. Tujuan utama pihak universiti untuk mengadakan Latihan Industri adalah untuk mendedahkan para pelajar terhadap alam pekerjaan. Selain itu, para pelajar juga dapat mempelajari dengan lebih dalam dan mengaplikasikan teori-teori dan konsep secara praktikal yang telah dipelajari di organisasi tersebut.

Sepanjang menjalani Latihan Industri, pelatih telah ditetapkan di Syarikat Takaful Malaysia Berhad (STMB) cawangan Kota Kinabalu. Di organisasi ini pelatih telah mempelajari serba sedikit mengenai aktiviti utama yang dijalankan di peringkat cawangan. Pelajar juga turut mengetahui objektif korporat, misi, visi, halatuju dan perkara-perkara yang berkaitan.

Dalam usaha untuk menyiapkan laporan akhir Latihan Industri, pihak universiti telah banyak memberikan bantuan serta bimbingan kepada pelajar untuk menyiapkan laporan dengan menyediakan panduan. STMB juga memainkan peranan penting dalam membantu pelatih untuk mengetahui perkara-perkara yang boleh dipelajari dan seterusnya dapat diaplikasi serta dimuatkan dalan laporan akhir Latihan industri. Penempatan yang bersesuaian juga amat dititikberatkan oleh pihak industri serta sentiasa menjaga kebajikan para pelajar semasa berada dalam organisasi sepanjang tempoh dua belas minggu.

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

ISI KANDUNGAN

Perkara **Muka Surat**

Senarai Gambarajah

Ringkasan Eksekutif

Bab 1 : Latar Belakang Organisasi

1.1 Pengenalan... 1

1.2 Maklumat Organisasi................................ 9

1.3 Carta Organisasi...................................... 12

1.4 Aktiviti Organisasi.................................... 13

1.5 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari................. 19

Bab 2 : Pengenalpastian Masalah

2.1 Penemuan... 21

2.1.1 Mengesan Sistem Sedia Ada........... 21

2.1.2 Mengenalpasti Masalah.................. 30

2.2 Analisis Masalah & Perbincangan............... 31

2.2.1 Rumusan Analisis & Perbincangan... 31

2.2.2 Cadangan Penyelesaian............... 34

2.2.3 Pelaksanaan Cadangan & Implikasi.. 36

Bab 3 : Penutup.. 41

Rujukan.. 43

Lampiran... 44

SENARAI GAMBARAJAH

	Perkara	Muka Surat
RAJAH 1	Perbezaan Takaful Dengan Insuran....................	7
RAJAH 2	Logo Syarikat..	9
RAJAH 3	Carta Organisasi STMB (Kota Kinabalu)..............	12
RAJAH 4	Sistem aduan Pelanggan Di Kaunter Cawangan.....	22
RAJAH 5	Sistem Tuntutan TPSM	25
RAJAH 6	Sistem Penghantaran Sijil PTKI..........................	28

RINGKASAN EKSEKUTIF

Syarikat Takaful Malaysia Berhad (STMB) merupakan salah sebuah syarikat insuran yang menjalankan urusniaga berasaskan hukum syara' serta menyediakan perkhidmatan takaful yang lengkap bukan sahaja kepada kepada umat Islam malah seluruh rakyat Malaysia tanpa mengira agama, bangsa dan negara. Sepanjang cuti antara semester iaitu 21 Mac hingga 10 Jun 2005, pelatih di bawah program Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), KUSTEM telah menjalani Latihan Industri yang merupakan syarat wajib untuk memenuhi jam kredit program selama tiga bulan. Objektif utama untuk menjalankan Latihan Industri adalah untuk memberi pendedahan kepada pelatih ke alam pekerjaan. Dalam tempoh tersebut pelatih berkesempatan untuk mempelajari beberapa kemahiran yang terdapat dalam organisasi tersebut. Selain daripada kemahiran, sejarah, visi, misi dan aktiviti utama organisasi juga dapat dikenalpasti dan diketahui. Selepas itu pelajar diminta untuk mengenalpasti sistem sedia ada, permasalahan yang dikesan dalam sistem tersebut dan cadangan penyelesaian yang dicadangkan sendiri oleh pelatih. Sistem yang dikenalpasti adalah seperti Sistem Aduan Pelanggan, Sistem Tuntutan TPSM (Takaful Pelajar Sekolah-Sekolah Malaysia) dan juga Sistem Penghantaran Sijil. Beberapa cadangan telah dikemukakan oleh pelajar dengan menggunakan pendekatan memperkasakan barisan hadapan (Front Line Service), mewujudkan e-Tuntutan, e-BCA, serta mewujudkan jadual penghantaran setiap bulan. Organisasi tersebut memberi peluang kepada pelatih untuk mendalami segala kemahiran yang relevan dengan bidang pengkhususan pelatih di universiti. Secara keseluruhannya, STMB sistem kerja yang teratur dan lengkap. Namun begitu, terdapat juga kelemahan yang mana kelemahan itu dapat diperbaiki dengan lebih baik secara berterusan sejajar dengan hasratnya yang ingin menjadi peneraju industri insuran di negara ini