LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI TAKAFUL MALAYSIA CAWANGAN RAUB PAHANG

FADZIL BIN AHMAD
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA
JABATAN PENGURUSAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
2007

Perpustakaan Sultanah Nur Zahirah (UMT)
Universiti Malaysia Terengganu

1100063794

LI 4 FPE 2 2007

1100063794
Laporan akhir latihan industri di Takaful Malaysia Cawangan Raub Pahang / Fadzil Ahmad.

PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

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

	1100063794	

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI TAKAFUL MALAYSIA CAWANGAN RAUB PAHANG

OLEH

FADZIL BIN AHMAD
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI

UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU
UMT

2007

1100063791

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **FADZIL BIN AHMAD (UK11752)**, mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4992 ini adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya sendiri berasaskan pengalaman dan pengetahuan yang dipelajari semasa menjalani Latihan Industri. Dimaklumkan bahawa pihak Fakulti Pengurusan dan Ekonomi tidak terikat dengan segala isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,

Nama : Fadzil Bin Ahmad

Tarikh : 11/11/2007

Disahkan oleh:

ZUHA ROSUFILA ABU HASAN
Penyelaras Program
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)
Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Universiti Malaysia Terengganu.

Cik Zuha Rosufila Binti Abu Hasan

Penyelia UMT

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (UMT)

PENGHARGAAN

Bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan izin-Nya, pelatih telah dapat menjayakan sesi Latihan Industri. Ribuan terima kasih diucapkan kepada pihak syarikat Takaful Malaysia kerana telah membenarkan pelatih menjalani Latihan Industri di Syarikat Takaful Malaysia cawangan Raub selama tempoh latihan 12 minggu (tiga bulan).

Terima kasih tidak terhingga diucapkan kepada penyelia industri iaitu Encik Fared Bin Mohd Yusop selaku pengurus cawangan takaful kerana di atas jasa baiknya menempatkan pelatih di dalam jabatan di dalam syarikat, di samping bantuan yang turut diberikan oleh kakitangan takaful.

Terima kasih diucapkan kepada penyelia universiti iaitu Cik Zuha Rosufila Bt. Abu Hasan yang telah menjadi pembimbing dan penasihat kepada pelatih sepanjang menjalani sesi latihan industri di samping kesudian beliau membuat lawatan dan tinjauan ke tempat pelatih menjalani latihan industri.

Juga tidak lupa untuk memberi penghargaan kepada kedua ibu bapa yang turut membantu pelatih dalam menjayakan latihan industri di mana mereka telah banyak memberikan dorongan dan kata-kata semangat kepada pelatih untuk menjalani latihan sehingga tamat dengan jayanya.

Sekali lagi diucapkan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam usaha pelatih menjayakan Latihan Industri selama 12 minggu ini.

Sekian terima kasih

ISI KANDUNGAN

Penghargaan ii

Senarai Gambarajah vi

Senarai Jadual vii

Ringkasan Eksekutif viii

BAB 1

1.0 Latar Belakang Organisasi 1

1.1 Pengenalan 1

1.1.1 Jaringan Antarabangsa 5

1.1.2 Objektif Korporat 7

1.1.3 Syarikat Takaful Malaysia Cawangan Raub 8

1.2 Maklumat Syarikat 9

1.4 Aktiviti Syarikat 13

1.5 Kemahiran yang dipelajari 16

BAB 2

2.0 Pengenalpastian Sistem, Masalah, Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi 18

2.1 Sistem *Takaful Integrated System* (TIS) 20

2.1.1 Masalah Sistem *Takaful Integrated System* 23

2.1.2 Cadangan penyelesaian dan implikasi 26

2.2 Sistem Pelunasan Pembayaran 29

2.2.1 Masalah Aistem Pelunasan Pembayaran 32

Perpustakaan Sultanah Nur Zahirah (UM
Universiti Malaysia Terengganu

2.2.2 Cadangan penyelesaian dan implikasi 34

2.3 Sistem Perkhidmatan Pelanggan 36

2.3.1 Masalah Sistem Perkhidmatan Pelanggan 39

2.3.2 Cadangan penyelesaian dan implikasi 41

2.4 Rumusan 43

2.5 Pelaksanaan Cadangan 47

BAB 3

3.0 Penutup 50

3.1 Ringkasan 50

3.2 Implikasi 51

3.3 Cadangan Kepada Latihan Industri Dan Lain-Lain 53

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.1: Carta organisasi Takaful Malaysia Cawangan Raub

Gambarajah 2.1: Carta Aliran Sistem Takaful Integrated System

Gambarajah 2.2: Masalah Takaful Integrated System (TIS)

Gambarajah 2.3: Sistem Pelunasan Pembayaran

Gambarajah 2.4: Masalah Sistem Pelunasan Pembayaran

Gambarajah 2.5: Sistem Perkhidmatan Pelanggan

Gambarajah 2.6: Masalah Sistem Perkhidmatan Pelanggan

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1: Jenis Perniagaan Takaful Keluarga

Jadual 1.2: Jenis Perniagaan Takaful Am

RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan Industri merupakan satu cara untuk meletakkan pelatih di dalam satu suasana dunia pekerjaan yang bakal dihadapi apabila menamatkan pengajian di Institut Pengajian Tinggi (IPT) kelak. Sebagai seorang pelajar, mereka diwajibkan untuk menjalani latihan mengikut tempoh yang telah ditetapkan di mana-mana organisasi yang ditempatkan. Ia bertujuan untuk mendedahkan pelajar kepada situasi sebenar pekerjaan supaya pelatih dapat menimba ilmu dan melakukan pemerhatian tentang kekuatan, kelemahan, peluang dan halangan yang wujud di dalam dan luar organisasi.

Kajian terhadap sistem yang dijalankan oleh pelatih bertujuan untuk mengenalpasti sistem sedia ada di dalam organisasi, mengenalpasti masalah yang timbul di dalam sistem dan menyatakan cadangan dan pendapat untuk memperbaiki kelemahan sistem tersebut. Di sini pelatih bukan sahaja berpeluang mengenali sistem yang digunakan oleh organisasi malah berpeluang untuk memberikan sumbangan dengan menyatakan pendapat untuk memperbaiki kelemahan sistem tersebut.

Di kesempatan inilah pelatih dapat mengaplikasikan apa yang telah dipelajarinya semasa di dalam kuliah sepanjang tempoh pengajian yang telah dilaluinya.Ternyata sekali Latihan Industri yang dijalankan sangat bermanfaat kepada pelatih dan juga organisasi kerana kedua-duanya memperoleh faedah yang mungkin sukar untuk diperoleh sekiranya pelatih telah menceburi pekerjaan tanpa melalui sesi Latihan Industri ini.