

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
KURNIA INSURANS (MALAYSIA) BERHAD
CAWANGAN KOTA BHARU, KELANTAN

NOOR AZIDA BINTI MD FAUZI

Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

1100039353



LI 44 FPE 4 2005



1100039353

Laporan akhir latihan industri di Kurnia Insurans (M) Berhad,
Kota Bharu / Noor Azida Md Fauzi.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039353		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
KURNIA INSURANS (MALAYSIA) BERHAD
CAWANGAN KOTA BHARU
KELANTAN**

OLEH

**NOOR AZIDA BINTI MD FAUZI
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

1100039353

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya, Noor Azida Binti Md Fauzi, No. Matrik UK8451

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 : Noor Azida Binti Md fauzi

Tarikh :

Disahkan Oleh:



Khatijah Omar
Lecturer

Penyelia KUSTEM
Department of Management and Marketing
Faculty of Management and Economics
University College of Science and Technology Malaysia
b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PRAKATA

Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 telah dijalankan semasa cuti semester sesi November 2004/2005. Latihan ini dijalankan selama 12 minggu dan membawa jam kredit sebanyak 6 jam. Latihan Industri ini bermula pada 20 Mac 2005 dan tamat pada 12 Jun 2005. Dalam Latihan Industri ini, pelatih telah memilih Syarikat Kurnia Insurans (Malaysia) Bhd, Cawangan Kota Bharu Kelantan sebagai medan menjalankan latihan industri. Latihan Industri ini memerlukan pelatih untuk mengetahui sistem yang terdapat dalam pentadbiran dan pengurusan Kurnia Insurans (Malaysia) Bhd. Semasa menjalankan latihan ini, pelatih ditempatkan di beberapa jabatan iaitu Jabatan Underwriting, Jabatan Tuntutan dan Jabatan Pemasaran.

SELAYANG PANDANG.....

Segala Puji-pujian bagi Allah S.W.T Yang Maha Pemurah Lagi Maha Pengasih Hani, selawat serta salam buat junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w, kaum keluarga dan sahabat baginda.....

Jutaan terima kasih ditujukan khas kepada pensyarah yang disayangi iaitu Pn. Khatijah Binti Omar kerana dengan pengorbanan murni darimu dapat saya siapkan laporan ini dengan jayanya.....

Untaian terima kasih kepada ayahanda dan bonda tersayang kerana dengan doa, dorongan dan sokongan moral kalian, laporan ini dapat disiapkan dengan cemerlangnya.....

Untuk teman-teman yang tersayang, terima kasih di atas dorongan dorongan yang telah diberikan.....

Akhir kata, yang baik itu datangnya dari Allah s.w.t manakala yang buruk itu datangnya dari kelemahan saya sendiri.

Sekian, terima kasih

Wassalam

SEKAPUR SIREH

Bismillahir Rahmanirrahim

Alhamdulillah, selaut kesyukuran dipanjatkan kepada Allah, Tuhan Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang kerana dengan limpah serta kurnia daripada-Nya, maka dapatlah Laporan Latihan Industri ini disiapkan mengikut masa dan waktu yang telah ditetapkan. Seterusnya, selawat serta salam Rasul Junjungan Mulia, Nabi Muhammad S.A.W, ahli keluarga serta sahabat seperjuangan baginda sekalian, amin ya rabbil Alamin.

Pada kesempatan yang ada ini, saya mengambil peluang untuk mengucapkan jutaan terima kasih kepada pihak Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) kerana telah memberi peluang dan kepercayaan kepada saya untuk menjalankan program latihan industri di luar kawasan kampus dalam jangka masa yang agak lama. Melalui pendekatan yang telah diterapkan oleh KUSTEM, banyak ilmu yang dapat dipelajari sepanjang latihan industri ini dijalankan.

Seterusnya, jutaan terima kasih ini juga diberikan kepada Kurnia Insurans (Malaysia) Bhd cawangan Kota Bharu, Kelantan terutamanya *Senior Branch Manager*, En. Lee Yook Un atas kesudian dan keterbukaan beliau untuk menerima kedatangan pelatih dari KUSTEM untuk pertama kalinya di organisasi ini. Sesungguhnya, dengan penerimaan organisasi ini untuk

menerima pelatih telah memberi kekuatan pada diri saya untuk lebih mengenali pentadbiran, pekerja dan juga agen-agen Kurnia Insurans (Malaysia) Bhd. Malah, saya berasa amat berbangga kerana berpeluang untuk menjalankan latihan industri di Kurnia Insurans ini. Ini adalah kerana saya melihat pada cabaran yang akan dilalui sepanjang tiga bulan berada di sana.

Turut tidak ketinggalan juga, ucapan ribuan terima kasih ini ditujukan juga kepada bonda Khatijah Binti Omar selaku penyelia dari KUSTEM yang telah banyak membantu dan memberi nasihat sepanjang latihan industri dijalankan. Sesungguhnya ilmu yang dicurahkan samada secara langsung atau tidak kepada saya amat berguna dan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya malah turut dipraktikkan juga dengan seadanya sepanjang berada di syarikat ini. Sesungguhnya, kebaikan yang diberikan tidak akan dilupakan buat selama-lamanya, insya-Allah.

Seterusnya, ucapan ini juga ditujukan khas buat insan yang amat dihormati dan disayangi, Pn Suzilawati Binti Ismail, selaku penyelia organisasi yang telah banyak membantu dan memberi bimbingan kepada saya semasa berada di sana. Malah, sikap beliau yang terbuka dan mudah untuk dibawa berbincang memudahkan lagi proses untuk menyelesaikan sesuatu masalah yang berlaku sepanjang latihan industri dijalankan. Selain dari itu, beliau juga banyak memberi tunjuk ajar secara langsung mengenai pentadbiran dan pengurusan dalam organisasi ini samada bagi pekerja

ataupun agen-agen dan juga pelanggan. Ilmu yang diperolehi ini akan dimanfaatkan dengan seadanya walaupun saya telah berada di luar latihan industri. Turut tidak dilupakan Encik Lee Yook Un, Puan Norhafiza Bt Mohamed, Puan Nik Kamariah, Cik Juhanis, Encik Denny Liong, Encik Bajozzaman, Encik Fazli Ismail, Encik Nazrullah, Encik Rusli, Cik Norashekin, Cik Wan Sabariah, Encik Rosdi dan lain-lain kerana banyak memberi tunjuk ajar mengenai insurans yang diterapkan dan yang digunapakai di syarikat ini untuk dipelajari.

Malah, tidak dilupakan juga, selaut kasih ucapan jutaan terima kasih ditujukan khas buat ayahanda, bonda dan ahli keluarga yang banyak memberi bantuan dari segi moral dan nasihat agar saya betul-betul mampu dan sabar untuk menjalankan latihan industri selama tiga bulan di syarikat ini. Tanpa sokongan moral yang diberikan oleh mereka, kemungkinan saya tidak berkemampuan untuk menyempurnakan latihan industri dan menyiapkan laporan ini. Sesungguhnya, jasa baik yang diberikan oleh ayahbonda disanjung tinggi dan tidak akan dilupakan.

Akhir sekali, tidak ketinggalan juga, ucapan terima kasih ini ditujukan kepada pekerja-pekerja Kurnia Insurans (Malaysia) Bhd di semua jabatan atas bantuan yang telah dihulurkan sepanjang saya berada di sana. Bantuan yang diberikan amat menyakinkan saya untuk menyiapkan laporan latihan ini dengan cemerlang. Dan akhirnya, tidak ketinggalan juga kepada rakan-rakan seperjuangan lain yang turut membantu dan berkongsi pengalaman masing-



masing sepanjang menjalankan latihan industri. Sesungguhnya, jasa-jasa yang kalian berikan tidak akan dilupakan.

Sekian terima kasih

ISI KANDUNGAN

Isi Kandungan	Muka surat
Senarai Gambarajah	
Senarai Jadual	
Ringkasan Eksekutif	

BAB 1: LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1 SEJARAH RINGKSA ORGANISASI	1-3
1.1.1 Logo	4
1.1.2 Visi	4
1.1.3 Misi	5
1.1.4 Motto	5
1.1.5 Budaya Kami	6-7
1.1.6 Kualiti Komitmen	8-10
1.2 KURNIA INSURANS (M) BERHAD	
CAWANGAN KOTA BHARU, KELANTAN	11

1.3	MAKLUMAT ORGANISASI	12
1.4	CARTA ORGANISASI	13
1.4.1	Jabatan/Bahagian	14
1.4.2	Tugas dan Tanggungjawab Setiap Unit dan Jabatan	15-19
1.5	AKTIVITI SYARIKAT	20-22
1.6	KEMAHIRAN YANG INGIN DIPELAJARI	23-28

BAB 2: PENGENALPASTIAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.1	JABATAN UNDERWRITING	29-31
2.1.1	Mengesan Sistem Sedia Ada	32-35
2.1.2	Mengenalpasti Masalah	36-39
2.1.3	Cadangan Dan Penyelesaian Masalah	40-43
2.1.4	Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	43-44
2.2	JABATAN TUNTUTAN	45
2.2.1	Tuntutan Polisi Kebakaran	45-48
2.2.2	Tuntutan Kurnia Ekspres	49
2.2.3	Tuntutan Windscreen	50-53

2.2.4	Mengesan Sistem Sedia Ada	54-57
2.2.5	Mengenalpasti Masalah	58-60
2.2.6	Cadangan Dan Penyelesaian	61
2.2.7	Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	62
2.3 JABATAN PEMASARAN		63-64
2.3.1	Mengesan Sistem Sedia Ada	65
2.3.2	Mengenalpasti Masalah	66-68
2.3.3	Cadangan Dan Penyelesaian	69-71
2.3.4	Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	71
BAB 3: KESIMPULAN		72-73

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.1: Logo Kurnia Insurans (M) Bhd	4
Gambarajah 1.2: Kurnia Insurans (M) Bhd	13
Gambarajah 2.1:Carta Aliran Kerja Di Jabatan Underwriting	32
Gambarajah 2.2:Carta Aliran Kerja Di Jabatan Tuntutan	54
Gambarajah 2.3:Carta Aliran Kerja Di Jabatan Pemasaran	65

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1: Kurnia Insurans (M) Berhad, Kota Bharu Branch Organization 8

RINGKASAN EKSEKUTIF

Objektif laporan ini adalah untuk mengenalpasti beberapa sistem yang sedia ada di Kurnia Insurans (M) Berhad dan juga untuk memastikan segala permasalahan yang timbul dapat diselesaikan dengan baik. Diharapkan, pihak pengurusan Kurnia Insurans (M) Berhad dapat mengenalpasti, menilai, mengurus dan mengawal segala risiko serta sebarang kemungkinan yang berlaku dalam organisasi Kurnia Insurans (M) Berhad. Selain itu juga, dapat menyediakan segala maklumat-maklumat yang berkaitan dengan organisasi. Segala permasalahan yang dianalisa ini adalah diperolehi daripada Jabatan Underwriting, Tuntutan dan Pemasaran.

Sepanjang menjalani Latihan Industri ini pelatih juga didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya segala tugas yang diberikan dapat dilakukan dengan cekap dan berkesan. Salah satu pendekatan yang sering dilakukan adalah pelatih akan diberi taklimat mengenai tugas dan tanggungjawab di setiap unit. Pelatih juga diberikan sepenuh kepercayaan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan.

Fokus utama dalam laporan ini adalah pengenalan kepada organisasi, maklumat organisasi, carta organisasi, aktiviti utama dan kemahiran yang ingin dipelajari seterusnya kepada mengesan sistem yang sedia ada, mengenalpastian masalah, cadangan penyelesaian serta pelaksanaan cadangan dan implikasi. Semasa menjalani Latihan Industri ini, saya telah ditempatkan di tiga jabatan iaitu Underwriting, Tuntutan, dan Pemasaran. Dalam laporan ini, keseluruhan gambaran yang dapat dijelaskan adalah berkenaan dengan sistem-sistem yang sedia ada di Kurnia Insurans (M) Berhad cawangan Kota Bharu.

Akhir kata, laporan ini diharapkan dapat dijadikan bahan atau sumber rujukan oleh pihak pengurusan Kurnia Insurans (M) Berhad dalam memastikan proses penilaian sistem yang sedia ada di Kurnia Insurans (M) Berhad dapat dilakukan dengan lebih berkesan dan efektif.