LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI TAKAFUL NASIONAL SDN. BHD. KUALA LUMPUR

Oleh

MURNI HAYAT BT MAHMUD
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

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1100039345

LI 35 FPE 4 2005

1100039345
Laporan akhir latihan industri di Takaful Nasional Sdn. Bhd (Kuala Lumpur) / Murni Hayat Mahmud.

Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia ★ Perpustakaan

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039345

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI TAKAFUL NASIONAL SDN. BHD KUALA LUMPUR

Oleh :

MURNI HAYAT BT MAHMUD
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

1100039345

Setitis tinta buat...

- Ibu ayah dan keluarga tersayang...
- Para penyelia yang membantu...
- Khairol Nazri Abd Khaiyom...
- Rakan-rakan seperjuangan...

Kalian tulang belakang laporan ini.

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya MURNI HAYAT BT MAHMUD

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 : MURNI HAYAT BT MAHMUD

Tarikh : 19/11/2005.

Disahkan oleh :

MAZNAH SALLEH
Lecturer
Department of Management & Marketing
Faculty of Management and Economics
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
KUSTEM

Penyelia KUSTEM
B / p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
KUSTEM

PRAKATA

Latihan Industri merupakan salah satu syarat wajib untuk bergraduat bagi pelajar-pelajar jurusan Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran khususnya dan dari pelajar-pelajar Fakulti Pengurusan dan Ekonomi umumnya.

Melalui Latihan Industri ini, pelajar berpeluang untuk merasai alam sebenar pekerjaan yang mecabar tidak kira di sektor kerajaan mahupun swasta. Para pelajar juga berpeluang untuk mempelajari teknik-teknik pengurusan yang dijalankan oleh sesebuah organisasi bagi memastikan operasi sentiasa berada di dalam keadaan terkawal dan teratur.

Latihan Industri turut memberikan pelajar pengalaman dan skil-skil asas professional yang bertepatan dengan kursus yang dipelajari di dalam bilik kuliah. Para pelajar juga dapat mengaplikasikan teori-teori dan asas-asas yang telah dipelajari dalam membina hubungan professional antara pekerja dan menyelesaikan tugas dan masalah yang hadir di dalam alam pekerjaan.

Justeru itu, Latihan Industri ini banyak membantu para pelajar meningkatkan keupayaan diri di samping memupuk semangat kerjasama dan hormat-menghormati. Ia juga membantu pelajar memperbaiki kemahiran berkomunikasi dan cara-cara menyesuaikan diri dalam membina hubungan di dalam dunia korporat yang mencabar ini.

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

PENGHARGAAN

Banyak pihak yang telah membantu saya ketika saya menjalani Latihan Industri. Dikesempatan ini saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

En. Noor Azam b. Mohd Yusof, Pengurus Unit Perbankkan

En Mohd Azizul b. Mohd Ali, Eksekutif Unit Perbankkan

Pn. Noriah bt Daud, Eksekutif Unit Perbankkan.

En. Syed Mohd Ashari b. Syed Mohd Akil, Eksekutif Unit Koperasi

En. Khaleelu Rahman b. Mohamed Ahmad, Eksekutif Unit Tuntutan

En. Johari b. Marjan, Eksekutif Unit Standard dan Pembaikkan.

En. Zulkifli b. Mohd Ali, Kakitangan Unit Kewangan.

Semua kakitangan-kakitangan Pengurusan Saluran, Unit Perbankkan, Unit Broker, Unit Koperasi dan Unit 'Direct'.

ISI KANDUNGAN

	Muka surat
Prakata	
Penghargaan	
Senarai gambar rajah	ix
Ringkasan Eksekutif	x
Bab 1 : Latar Belakang Organisasi	
1.1 : Pengenalan	1
1.1.1 : Sejarah Penubuhan	1
1.1.2 : Prinsip Asas Organisasi	2-3
1.1.3 : Konsep Asas Organisasi	4
1.1.4 : Falsafah Pengurusan	5
1.2 : Maklumat Organisasi	
1.2.1 : Logo	6
1.2.2 : Ahli Lembaga Pengarah	7-8
1.2.3 : Ahli Lembaga Pengarah (Syariah)	9-10
1.2.4 : Misi Organisasi	11
1.2.5 : Motto Organisasi	11
1.3 : Maklumat Jabatan (Perbankkan)	
1.3.1 : Carta Organisasi Jabatan	12
1.3.1 : Fungsi Jabatan	12

Bab 2 : Pengenalpastian Masalah dan Cadangan

2.1 : Permohonan Produk Jab. Pemasaran 13

2.1.1 : Mengesan Sistem Sedia Ada 13-16

2.1.2 : Pengenalpastian Masalah 17

2.1.3 : Rumusan Analisis dan Perbincangan 18

2.1.4 : Cadangan Penyelesaian 19-21

2.1.5 : Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi 22

2.2 : Permohonan Tuntutan Jab. Tuntutan

2.2.1 : Mengesan Sistem Sedia Ada 23-28

2.2.2 : Pengenalpastian Masalah 29

2.2.3 : Rumusan Analisis dan Perbincangan 30

2.2.4 : Cadangan Penyelesaian 31-34

2.2.5 : Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi 35-36

2.3 : Pembayaran Tuntutan Jabatan Kewangan

2.3.1 : Mengesan Sistem Sedia Ada 37-41

2.3.2 : Pengenalpastian Masalah 42

2.3.3 : Rumusan Analisis dan Perbincangan 43

2.3.4 : Cadangan Penyelesaian 44-45

2.3.5 : Perlaksanaan Cadagan dan Implikasi 46-47

Penutup	48-50
Rujukan	51
Lampiran :	52
Lampiran 1	53-57
Lampiran 2	62-63

RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan Industri merupakan salah satu mata pelajaran wajib bagi pelajar-pelajar Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran. Ia dijalankan selama 12 minggu. Latihan ini bertujuan bagi mendedahkan kepada diri pelajar tentang aspe-aspek sebenar pemasaran dan membantu meningkatkan kemahiran-kemahiran seperti kemahiran berkomunikasi dan berfikir. Ia juga memberikan pengalaman kepada para pelajar tentang alam pekerjaan dan korporat.

Para pelatih telah memilih Takaful Nasional Sdn Bhd. Takaful Nasional merupakan salah-satu institiusi yang memberikan perkhidmatan berasaskan insurans. Pelatih telah ditempatkan di Unit Saluran bahagian Perbankkan. Unit Saluran merupakan unit yang bertanggungjawab untuk mempromosikan dan memasarkan produk-produk Takaful. Di unit ini, pelatih telah berpeluang untuk mempelajari aspek-aspek penting dalam memasarkan produk dan kaedah untuk melayan dan memenuhi permintaan pelanggan.

Semasa menjalani Latihan Industri juga, para pelatih berpeluang untuk mempelajari tiga jenis sistem daripada tiga jabatan yang berbeza. Ia adalah Sistem Permohona Produk daripada Jabatan Pemasaran, Sistem Tuntutan Pembayaran daripada Jabatan Tuntutan dan Sistem Pembayaran Tuntutan daripada Jabatan Kewangan. Para pelatih telah

mengenalpasti kelemahan-kelemahan dan masalah yang sering wujud di dalam sistem ini. Daripada kelemahan tersebut, pelatih telah memberikan beberapa cadangan bagi mengatasi kelemahan tersebut dan membantu meningkatkan mutu perkhidmatan organasasi.