

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
AAO PANA INSURANCE BROKER SDN BHD

OLEH

SITI ASMAH BT ABD. RAHMAN

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

JABATAN PENGURUSAN MARITIM
FAKULTI PENGAJIAN MARITIM DAN SAINS MARIN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

CPU: 6257

1100053945



LI 6 FMSM 1 2006



1100053945

Laporan akhir latihan industri di AAO Pana Insurance Broker
Sdn. Bhd. / Siti Asmah Abd. Rahman.

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

1100053945		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI AAO PANA INSURANCE BROKER SDN
BHD**

**OLEH
SITI ASMAH BT ABD. RAHMAN**

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISEDIAKAN
KEPADA**

**KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI
MALAYSIA**

2006

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI AAO PANA INSURANCE BROKER SDN
BHD**

**OLEH
SITI ASMAH BT ABD. RAHMAN**

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISEDIAKAN
KEPADA**

**JABATAN PENGURUSAN MARITIM
FAKULTI PENGAJIAN MARITIM DAN SAINS
MARIN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI
MALAYSIA**

2006

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya **SITI ASMAH BT ABDUL RAHMAN**, no kad pengenalan 840712-02-5268 mengakui 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. Fakulti Pengajian Maritim dan Sains Marin (FMSM) tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

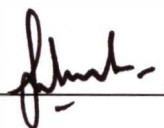
Tandatangan,



Nama: SITI ASMAH BT ABDUL RAHMAN

Tarikh: 15 / 11 / 2006

Disahkan Oleh:



PM. Dr Saharuddin Dato' Abd. Hamid

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengajian Maritim dan Sains Marin (FMSM)

PENGHARGAAN

Assalamualaikum W.B.T. dan salam sejahtera.

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah s.w.t kerana dengan limpah kurnianya dapat juga saya menamatkan dengan jayanya. Sebagaimana yang sedia maklum, Latihan Industri (LI) ini merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam program pengajian di Fakulti Pengajian Maritim dan Sains Marin (FMSM), Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM). Di kesempatan ini saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada kedua ibu bapa saya yang telah banyak berkorban dalam memberi sumbangan dan dorongan yang tidak ternilai untuk menyiapkan laporan ini. Terima kasih juga kepada Fakulti Pengajian Maritim dan Sains Marin dalam membantu saya untuk mengharungi latihan industri ini terutama kepada Profesor Madya Dr Saharuddin Dato' Abd. Hamid yang merupakan penyelia latihan industri saya. Selain itu juga, terima kasih juga saya ucapkan kepada staf-staf AAO PANA Insurance Broker Snd Bhd seperti Encik Mohamad B Abdullah, Ho Kek Peng, Encik Nithi Anandan, Encik Bala Nadarajan, Puan Zakiah Bt Zakaria, Winston K W Leung, Puan Zulaili Abd. Rahman dan semua staf AAO PANA yang terlibat dalam memberi sumbangan-sumbangan yang berbentuk idea, pendapat dan juga semangat yang membolehkan saya mengendalikan sesebuah syarikat walaupun tidak sepenuhnya.

Sepanjang saya menjalani Latihan Industri di syarikat tersebut, saya juga telah didedahkan dengan pengetahuan-pengetahuan yang baru, pengalaman dan kemahiran asas profesional pekerjaan. Selain itu, saya juga telah didedahkan dengan memahami nilai etika profesional dan ini merupakan pengalaman yang sukar dilupakan. Semoga apa yang telah diberikan oleh pihak yang terlibat akan menjadikan satu pengetahuan yang baru dimana ia membolehkan saya menempuh alam pekerjaan apabila bergraduasi nanti. Tidak lupa juga kepada rakan-rakan yang turut membantu saya dalam menyiapkan laporan ini.

Akhir kata dari saya, segala pengalaman dan pengetahuan yang telah saya perolehi selama berada di Syarikat AAO PANA Insurance Broker Sdn. Bhd ini akan digunakan dengan sebaik mungkin dan juga sebagai jalan untuk meningkatkan lagi kerjaya saya pada masa akan datang. Semoga segala usaha-usaha yang saya lakukan selama ini akan diberkati oleh Allah s.w.t. Sekian, terima kasih....Alhamdulillah.

ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
1) TAJUK	i
2) PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN	ii
3) PENGHARGAAN	iii
4) ISI KANDUNGAN	v
5) SENARAI RAJAH	viii
6) RINGKASAN EKSEKUTIF	ix

BAB SATU

1.0	PENGENALAN	2
1.1	LATAR BELAKANG AAO PANA INSURANCE BROKER SND BHD	2
	1.1.1 SEJARAH	2
	1.1.2 MODAL	3
1.2	VISI & MISI	4
1.3	CARTA ORGANISASI	4
	1.3.1 PENTADBIRAN ATASAN	6
	1.3.2 PENGURUSAN SYARIKAT	6
1.4	AKTIVITI SYARIKAT	7

BAB DUA

2.1	KEKUATAN ORGANISASI	10
2.2	KELEMAHAN SYARIKAT	11
2.3	PELUANG	12
2.4	ANCAMAN	13
2.5	HARAPAN	14
2.6	PERANAN SYARIKAT	15
2.7	PENERIMAAN INDUSTRI TERHADAP LATIHAN INDUSTRI	16
2.8	KEMAHIRAN YANG PERLU DICAPAI	16

BAB TIGA

3.1	PENGENALAN SISTEM	18
3.2	SISTEM KERJA 1: PROSEDUR MENYEDIAKAN PLAN INSURANS KEPADA PELANGGAN	19
3.2.1	PENGENALPASTIAN MASALAH	22
3.2.2	PUNCA MASALAH	22
3.2.3	KESAN MASALAH	22
3.2.4	CADANGAN PENYELESAIAN	23
3.2.5	IMPLIKASI PERLAKSANAAN DAN KESAN	24
3.3	SISTEM KERJA 2 : PROSES MENDAPATKAN POLISI INSURANS	25
3.3.1	PENGENALPASTIAN MASALAH	29

3.3.2	PUNCA MASALAH	29
3.3.3	KESAN MASALAH	29
3.3.4	CADANGAN PENYELESAIAN PERLAKSANAAN	30
3.3.5	IMPLIKASI PERLAKSANAAN DAN KESAN	30
3.4	SISTEM KERJA 3 : SISTEM TUNTUTAN PELANGGAN	31
3.4.1	PENGENALPASTIAN MASALAH	34
3.4.2	PUNCA MASALAH	34
3.4.3	KESAN MASALAH	35
3.4.4	CADANGAN PENYELESAIAN PERLAKSANAAN	35
3.4.5	IMPLIKASI PERLAKSANAAN DAN KESAN	35
BAB EMPAT		
4.0	CADANGAN	37
4.1	KESIMPULAN	39
LAMPIRAN		41

SENARAI RAJAH

- 1) Carta 1.1 : Carta Organisasi Pentadbiran
AAO PANA INSURANCE SDN. BHD.

- 2) Carta 2.1 : Prosedur Menyediakan Plan Insurans
kepada Pelanggan

- 3) Carta 2.2 : Proses Mendapatkan Polisi Insurans

- 4) Carta 2.3 : Sistem Tuntutan Pelanggan

RINGKASAN EKSEKUTIF

Latihan industri (LI) merupakan subjek yang sangat penting di dalam program Fakulti Pengajian Maritim dan Sains Marin. Melalui Latihan industri ini pelatih telah dapat mempelajari dengan lebih mendalam lagi mengenai teori dan pengajaran disamping pendedahan di dalam aspek kemahiran asas profesionalisme pekerjaan yang berkaitan dengan program yang diduduki pelatih ketika berada di KUSTEM. Dalam tempoh 12 minggu, pelatih telah ditempatkan di AAO PANA Insurance Broker Sdn. Bhd, dimana syarikat ini menawarkan perkhidmatan perundingan insurans. Ditubuhkan pada 9 Mac 1977 dengan nama Semberani Insurance dan ditukar kepada AAO PANA Insurance Broker Sdn.Bhd pada 2001. Sepanjang berada di AAO PANA Insurance Broker Sdn. Bhd, pelatih telah ditempatkan di bahagian *Business Development*. Pelatih diberi pendedahan mengenai teknik-teknik berurusan dengan pelanggan, pihak berkuasa dan pelbagai lagi kemahiran yang lain, pelatih juga turut berpeluang mempelajari sebahagian sistem kerja yang dijalankan di AAO PANA. Berdasarkan analisis yang pelatih sendiri lakukan, terdapat beberapa masalah yang telah dikenalpasti serta potensi untuk mendapat masalah di dalam sesuatu sistem kerja. Punca wujudnya masalah ialah ianya berpunca daripada individu itu sendiri, persekitaran dan aspek teknikal. Di samping itu, pelatih juga turut menyenaraikan beberapa cadangan penyelesaian untuk menyelesaikan masalah yang timbul dalam sistem kerja. Seterusnya dengan adanya cadangan daripada pelatih terhadap sistem kerja di AAO PANA Insurance Broker Sdn. Bhd, secara tidak langsung ianya dapat membantu pihak pengurusan menyelesaikan masalah yang timbul dengan sewajarnya dan dapat melaksanakan sistem kerja dengan lebih baik dan berkesan.