

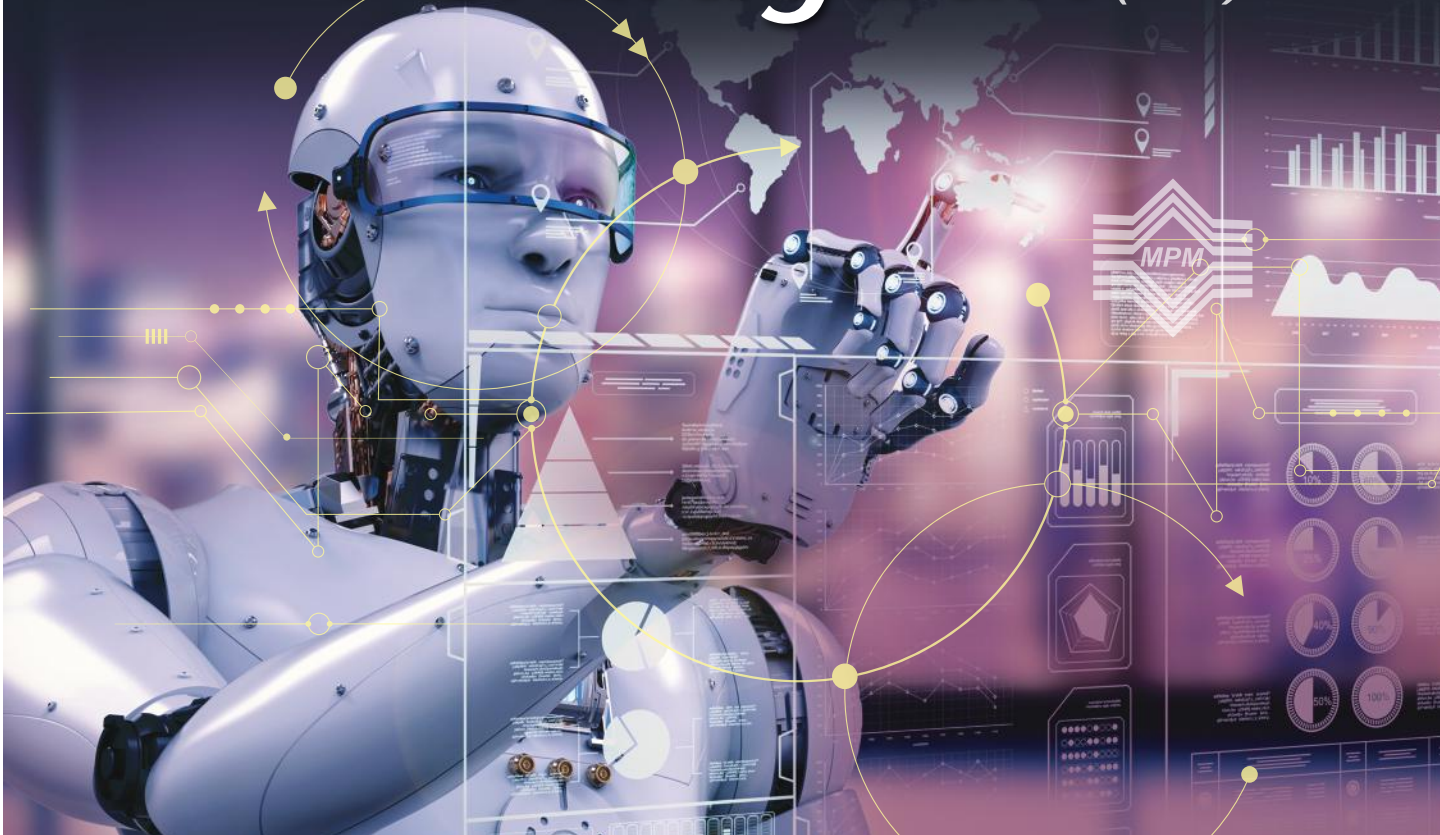


MAJLIS PEPERIKSAAN MALAYSIA



# *Laporan Peperiksaan STPM 2018*

## *Pengajian Perniagaan (946)*





# *Laporan Peperiksaan STPM 2018*

## *Pengajian Perniagaan (946)*



**SASBADI SDN. BHD.** (139288-X)  
(Anak syarikat milik penuh Sasbadi Holdings Berhad (1022660-T))  
PETALING JAYA



**MAJLIS PEPERIKSAAN MALAYSIA**

*Diterbitkan oleh*

Sasbadi Sdn. Bhd. (139288-X),  
(Anak syarikat milik penuh Sasbadi Holdings Berhad (1022660-T))  
Lot 12, Jalan Teknologi 3/4, Taman Sains Selangor 1,  
Kota Damansara, 47810 Petaling Jaya,  
Selangor Darul Ehsan.  
Tel: +603-6145 1188  
Faks: +603-6145 1199  
Laman web: [www.sasbadisb.com](http://www.sasbadisb.com)  
e-mel: [enquiry@sasbadi.com](mailto:enquiry@sasbadi.com)

Majlis Peperiksaan Malaysia,  
Persiaran 1, Bandar Baru Selayang,  
68100 Batu Caves,  
Selangor Darul Ehsan.

Hak cipta terpelihara. Tidak dibenarkan memetik atau mencetak kembali mana-mana bahagian isi buku ini dalam bentuk apa jua dan dengan cara apa pun, baik secara elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman, atau yang lain-lain sebagainya sebelum mendapat izin bertulis daripada Penerbit.

© Majlis Peperiksaan Malaysia, Kementerian Pendidikan Malaysia

ISBN 978-983-77-1303-1

# KANDUNGAN

Pengajian Perniagaan (946/1) .....	<i>1 – 10</i>
Pengajian Perniagaan (946/2) .....	<i>11 – 20</i>
Pengajian Perniagaan (946/3) .....	<i>21 – 32</i>

# PENGAJIAN PERNIAGAAN (946/1)

## PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 1, sebanyak 17 029 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 51.11% daripadanya telah mendapat lulus penuh.

Peratusan calon bagi mata pelajaran ini mengikut gred adalah seperti yang berikut.

Gred	A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-	D+	D	F
Peratusan	8.13	2.58	4.81	3.91	9.56	8.91	13.21	3.80	7.25	3.65	34.18

## RESPONS CALON

### *Komen am*

Secara keseluruhannya, prestasi calon pada tahun ini pada tahap yang agak sederhana dari segi pemarkahan dan kaedah menjawab soalan. Kebanyakan calon hanya dapat menjawab soalan dengan baik bagi topik-topik yang mudah dan kurang menguasai bagi topik-topik yang memerlukan pengiraan. Di samping itu, calon juga perlu menguasai semua topik dalam Sukatan Pelajaran Pengajian Perniagaan dan teknik menjawab soalan yang betul supaya dapat menjawab soalan dengan tepat untuk memperoleh markah yang tinggi. Hanya sebilangan kecil calon sahaja yang dapat memberikan jawapan dengan baik dan menunjukkan kefahaman yang baik terhadap topik-topik yang disoal.

### *Komen soalan demi soalan*

## Bahagian A

### Soalan 1

Soalan ini terbahagi kepada 10 soalan esei pendek, iaitu soalan 1(a) hingga 1(j).

Soalan (a) menghendaki calon untuk menyatakan empat peranan peruncit kepada pengguna di kawasan yang berhampiran. Majoriti calon dapat memberikan sekurang-kurangnya satu fakta dengan betul. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang kehilangan markah kerana tidak menulis pengenalan atau huraian yang mengaitkan pengguna di kawasan yang berhampiran. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Peranan peruncit kepada pengguna di kawasan yang berhampiran

1. Memenuhi keperluan dan kehendak pengguna
2. Menawarkan produk atau perkhidmatan
3. Menawarkan atau menyediakan produk dan perkhidmatan dengan harga yang berpatutan
4. Menawarkan pelbagai pilihan produk dan perkhidmatan
5. Menggalakkan inisiatif keusahawanan atau perniagaan huluhan dengan melibatkan pengguna setempat sebagai pembekal

Soalan (b) menghendaki calon untuk menghuraikan tiga faktor persekitaran umum yang mempengaruhi perniagaan. Majoriti calon dapat memberikan sekurang-kurangnya satu fakta dengan tepat. Namun begitu, banyak calon yang gagal memberikan huraian yang jelas tentang fakta. Calon hanya mampu untuk memberikan huraian secara umum yang tidak mengaitkan perniagaan. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Tiga faktor persekitaran umum yang mempengaruhi perniagaan

1. Persekitaran ekonomi
  - Risiko dan ketidakpastian pasaran/pasaran buruh/guna tenaga/sistem sesuatu ekonomi/ inflasi/ mata wang/kuasa beli pengguna.
  - Dinamik/perubahan-perubahan pasaran.
  - Contohnya perniagaan kereta mewah seperti Ferrari, Lamborgini sesuai untuk golongan berpendapatan tinggi.
2. Persekitaran persaingan dan jaringan
  - Ancaman yang diberikan oleh perniagaan yang mengeluarkan produk yang sama atau pengganti dan pada pasaran yang sama dengan produk usahawan.
  - Firma-firma lain dalam pasaran yang sama.
  - Membina hubungan dengan pihak-pihak berkepentingan yang dapat memberikan manfaat kepada perniagaan.
  - Contohnya perniagaan yang tiada produk pengganti.
3. Persekitaran sosiobudaya
  - Hubung kait nilai budaya sosial yang menjadi amalan sesuatu kaum yang mempengaruhi perniagaan.
  - Adat resam, kepercayaan agama, norma masyarakat.
  - Nilai-nilai bersama yang dikongsi oleh satu kumpulan masyarakat seperti mementingkan makanan sihat.
  - Contohnya keperluan pakaian orang Melayu berbeza dengan keperluan pakaian orang Cina, jadi perniagaan yang dibuka di kawasan majoriti Melayu/Cina mestilah menawarkan pakaian untuk orang Melayu/Cina.
4. Persekitaran politik dan perundangan
  - Sistem pemerintahan atau pentadbiran sesebuah negara.
  - Perundangan ialah peraturan dan kawalan yang menetapkan perkara yang boleh atau tidak boleh dilakukan oleh sesebuah perniagaan, contohnya sistem percukaian.
  - Peraturan atau undang-undang yang ditetapkan oleh pihak berkuasa.
  - Contohnya undang-undang yang ditetapkan oleh kerajaan tempatan menentukan waktu operasi pusat hiburan, kedai minuman keras, dan pusat mainan video.
5. Persekitaran teknologi
  - Sebarang perubahan penggunaan sains yang membolehkan manusia melakukan sesuatu yang baharu atau membentuk tugas atau prosedur kerja.
  - Peralatan/pengetahuan/kaedah menukarkan input kepada output.
  - Contohnya teknologi komputer dalam perniagaan seperti penggunaan E-mel atau *E-Commerce* akan memudahkan syarikat menghubungi pelanggan.
6. Persekitaran prasarana
  - Kemudahan asas yang disediakan untuk membantu aktiviti perniagaan.
  - Contohnya kemudahan elektrik, kemudahan jalan raya yang sesuai untuk kenderaan berat memudahkan perniagaan menghantar atau menerima bekalan.

### 7. Persekitaran antarabangsa

- Merujuk kepada faktor-faktor seperti dasar perdagangan, undang-undang perniagaan yang melibatkan dua buah negara atau lebih yang menentukan sesuatu produk boleh dieksport atau tidak.
- Kesan dari segi pengguna, persaingan, pembekal baharu.

Soalan (c) menghendaki calon untuk memberikan maksud *pengurusan pengeluaran* dan menyatakan tiga peranannya kepada sesebuah organisasi perniagaan. Majoriti calon boleh mendapat markah penuh bagi menyatakan peranan, namun kehilangan markah bagi memberikan maksud. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

#### Maksud pengurusan pengeluaran

Aktiviti merancang, menyusun, menggabung, dan mengawal sumber-sumber pengeluaran organisasi bagi menghasilkan sesuatu barangan dan memberikan perkhidmatan

#### Peranan pengurusan pengeluaran

1. Merancang penggunaan sumber untuk pengeluaran
2. Merancang kaedah pengeluaran
3. Menghasilkan output
4. Mengawal kualiti produk dan perkhidmatan
5. Mengawal kos semasa pengeluaran
6. Mengawal kecekapan penggunaan sumber
7. Memastikan produktiviti adalah maksimum
8. Mengawal selia kelancaran proses pengeluaran
9. Memastikan keperluan dan kehendak pengguna dipenuhi

Soalan (d) menghendaki calon untuk menerangkan tiga langkah pertama dalam proses kawalan kualiti. Majoriti calon tidak memperoleh markah yang baik bagi soalan ini kerana mereka memberikan jawapan fakta dalam bahasa Inggeris, bukannya dalam bahasa Melayu. Sebagai contoh, *Plan*, *Do*, dan *Check*, sedangkan jawapan sepatutnya ialah **Rancang**, **Buat**, dan **Semak**. Calon perlu memberikan keutamaan kepada fakta bahasa Melayu. Hanya sebahagian kecil calon sahaja yang dapat menjawab soalan dengan tepat bagi soalan ini. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

#### 1. **Rancang** (*Plan*)

Rancang iaitu aktiviti mengkaji proses pengeluaran, mengenal pasti masalah, menentukan matlamat, dan membangunkan perancangan untuk penambahbaikan.

#### 2. **Buat** (*Do*)

Buat iaitu melaksanakan proses kawalan kualiti mengikut kaedah yang dirancang dan mengukur pencapaian.

#### 3. **Semak** (*Check*)

Semak iaitu membuat pemantauan ke atas setiap proses kawalan yang dilaksanakan dan mengenal pasti segala kecacatan atau pelanggaran piawaian yang telah ditetapkan untuk tindakan seterusnya.

Soalan (e) menghendaki calon menghuraikan dua elemen yang terdapat dalam model gelagat pengguna. Majoriti calon memberikan fakta yang tidak lengkap atau kurang tepat. Sebagai contoh, calon memberikan jawapan rangsangan (input) dan kotak hitam sedangkan jawapan yang sepatutnya ialah rangsangan pemasaran dan persekitaran dan kotak hitam pembeli. Namun begitu, terdapat juga calon yang boleh menjawab soalan dengan tepat. Antara contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

1. Rangsangan pemasaran dan persekitaran
  - Rangsangan pemasaran dijalankan oleh pemasar melalui strategi produk, harga, promosi, dan pengedaran
  - Rangsangan persekitaran merujuk kepada persekitaran ekonomi, persekitaran sosiobudaya, persekitaran politik, dan persekitaran teknologi
2. Kotak hitam pembeli
  - Minda pengguna atau pembeli yang menentukan keputusan mereka membuat pembelian
  - Pemikiran pembeli dipengaruhi oleh pelbagai rangsangan pemasaran dan rangsangan persekitaran
3. Respons pembeli
  - Minda merujuk kepada tindakan seseorang membuat keputusan sama ada ingin membeli atau tidak membeli
  - Minda pengguna atau pembeli membuat pilihan produk dan jenama
  - Minda pengguna atau pembeli membuat pilihan penjual dan tawaran yang diberikan oleh penjual
  - Minda pengguna atau pembeli membuat keputusan semasa pembelian

Soalan (f) menghendaki calon untuk menjelaskan dua perbezaan antara segmentasi pasaran, sasaran pasaran, dan peletakan pasaran. Majoriti calon tidak menjawab soalan dengan baik bagi soalan ini. Hal ini demikian kerana calon gagal untuk memberikan huraian yang lengkap bagi setiap perbezaan tersebut. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang boleh menjawab soalan ini dengan baik. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Dimensi	Segmentasi Pasaran	Sasaran Pasaran	Peletakan Pasaran
Skop/ Liputan	Pembahagian pasaran yang besar kepada pasaran-pasaran kecil yang mempunyai keperluan, ciri-ciri atau gelagat yang sama.	Penilaian dan pemilihan satu atau lebih segmen untuk dimasuki.	Peletakan pasaran melibatkan pembentukan imej positif sesuatu produk dalam fikiran pengguna berbanding dengan produk pesaing.
Asas Penetapan Strategi	Faktor asas yang mempengaruhi segmen pasaran seperti geografi, demografi, psikografi, dan gelagat pengguna/manfaat produk.	Menentukan penggunaan strategi penyasaran pasaran seperti pemasaran tidak terbeza, pemasaran tertumpu, pemasaran terbeza, dan pemasaran mikro.	Pemasar akan menentukan strategi peletakan pasaran berasaskan: <ul style="list-style-type: none"> <li>– ciri-ciri produk seperti atribut produk, manfaat yang diperoleh, kekerapan penggunaan, pengguna dan klasifikasi produk</li> <li>– perbezaan imej seperti imej biasa dengan imej premium</li> <li>– perbezaan saluran pengedaran seperti intensif berbanding dengan eksklusif</li> <li>– servis seperti perkhidmatan penuh dan terhad</li> <li>– staf seperti mutu khidmat staf sama ada berkualiti atau tidak</li> </ul>



Dimensi	Segmentasi Pasaran	Sasaran Pasaran	Peletakan Pasaran
Kepentingan	Untuk membolehkan pemarkas membentuk campuran pemarkas yang berbeza bagi memenuhi keperluan segmen yang berbeza	Untuk membolehkan pemarkas menggunakan sumber yang terhad secara lebih optimum untuk segmen yang dipilih	Peletakan pasaran yang berjaya akan memberikan kelebihan daya saing yang terbesar kepada pemarkas dalam segmen yang dipilih

Soalan (g) menghendaki calon untuk menghuraikan tiga peranan pengurus kewangan terhadap fungsi pengurusan perniagaan yang lain. Majoriti calon tidak dapat menjawab soalan ini. Calon memberikan jawapan yang pelbagai dan tidak mengaitkan dengan fungsi pengurusan. Hanya sebilangan kecil sahaja calon yang boleh menjawab soalan dengan tepat. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

#### 1. Pemarkas

- Pengurus kewangan membantu pengurus pemarkas membuat belanjawan bagi merancang strategi pemarkas.
- Contohnya pengurus kewangan membantu pengurus pemarkas mempertimbangkan aspek kewangan dalam menilai alternatif promosi, pengedaran atau harga produk yang kompetitif untuk memastikan sumber kewangan yang digunakan memberikan keuntungan.

#### 2. Pengeluaran

- Pengurus kewangan membantu pengurus pengeluaran dalam keputusan pembelian keperluan pengeluaran.
- Pengurus kewangan membantu pengurus pengeluaran menginterpretasi analisis hasil dan kos untuk mencapai keputusan pembelian yang tepat.
- Pengurus kewangan membantu mendapatkan dana untuk membiaya aktiviti pengeluaran.

#### 3. Sumber manusia

- Pengurus kewangan membantu pengurus sumber manusia membuat perancangan dan keputusan berkaitan aspek gaji dan bonus pekerja, biasiswa, bengkel, kursus latihan atau seminar, kebajikan pekerja, dan alat memotivasikan pekerja.

#### 4. Perakaunan

- Pengurus kewangan membantu pengurus perakaunan menyediakan laporan kewangan tahunan.
- Pengurus kewangan membantu pengurus perakaunan dalam penyediaan dokumen untuk tujuan audit.

Soalan (h) menghendaki calon untuk menjelaskan nisbah kewangan iaitu nisbah kecairan dan nisbah kecukupan. Majoriti calon tidak dapat memberikan huraian dengan tepat dan terdapat sebahagian calon yang menjawab soalan dalam bentuk formula. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang mampu menjawab soalan dengan baik. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

#### (i) Nisbah kecairan

- Mengukur kemampuan perniagaan membuat pembayaran dalam jangka pendek kepada bank dan pemiutang lain
- Menunjukkan keupayaan perniagaan menjelaskan liabiliti semasa apabila dituntut
- Terdiri daripada nisbah semasa dan nisbah cepat

## (ii) Nisbah kecekapan

- Memberikan gambaran tentang kecekapan pihak pengurusan mengendalikan aset-aset perniagaan sama ada digunakan dengan berkesan atau sebaliknya.
- Terdiri daripada purata masa kutipan, pusing ganti akaun belum terima, pusing ganti inventori, pusing ganti aset tetap, dan pusing ganti jumlah aset.
- Contohnya, nisbah masa kutipan menunjukkan tempoh yang diambil oleh syarikat dalam mendapatkan bayaran balik hutang daripada pemiutang.

Soalan (i) menghendaki calon untuk menerangkan sumber dalaman dan sumber luaran yang digunakan dalam perekrutan pekerja. Majoriti calon tidak dapat menjawab soalan ini dengan betul. Calon gagal untuk memberikan huraian dengan tepat dan hanya mengikut pengetahuan sendiri. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang dapat menjawab soalan tersebut dengan tepat. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

## 1. Sumber dalaman

- Mendapatkan calon pekerja dalam kalangan pekerja sedia ada dalam organisasi bagi mengisi sesuatu kekosongan jawatan.
- Contohnya berlaku persaraan, kematian, letak jawatan atau diberhentikan pegawai pemasaran di jabatan pemasaran. Kekosongan ini diisi oleh eksekutif pemasaran yang dinaikkan pangkat di jabatan yang sama.
- Kaedah perekrutan – pelan pewarisan, buletin

## 2. Sumber luaran

- Mendapatkan calon pekerja dari pelbagai sumber luar organisasi bagi mengisi sesuatu kekosongan jawatan dalam organisasi.
- Contohnya apabila seorang pengurus sumber manusia meletak jawatan, kekosongan tersebut diisi oleh calon dari syarikat lain yang memohon untuk menyertai organisasi.
- Kaedah perekrutan – temu duga

Soalan (j) menghendaki calon untuk menghuraikan tiga jenis ganjaran dalam bentuk kewangan. Majoriti calon menghuraikan kepentingan penilaian prestasi secara umum. Majoriti calon mampu untuk memberikan satu fakta dengan tepat, namun dari segi huraian yang diberikan tidak menepati kehendak soalan. Sebahagian kecil sahaja calon yang dapat menjawab soalan ini dengan baik dan dapat memberikan huraian yang jelas. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

## 1. Gaji

- Bayaran asas yang diterima oleh pekerja mengikut tempoh yang ditetapkan atau dipersetujui.

## 2. Upah

- Bayaran yang diterima oleh seseorang pekerja bagi sesuatu tugas yang diselesaikan.
- Boleh dibayar mengikut output atau hasil kerja, hari, jam atau minggu.

## 3. Elaun

- Bayaran tambahan yang dibayar kepada pekerja selain gaji/upah seperti COLA, elaun khidmat awam, elaun perumahan, elaun kerja lebih masa, elaun keraian.

## Bahagian B

### Soalan 2

Soalan (a) menghendaki calon untuk menjelaskan cabaran perniagaan Lenovo Group Ltd. dari aspek persekitaran umum. Majoriti calon kurang faham dengan kehendak soalan dan memberikan fakta yang

salah iaitu berkaitan dengan cabaran perniagaan. Ini telah menyebabkan calon kehilangan markah yang banyak pada soalan tersebut. Selain itu, terdapat juga calon yang memberikan fakta dan kaitan kes yang kurang lengkap sebagai jawapan. Namun begitu, terdapat juga calon yang dapat menjawab soalan tersebut dengan tepat. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Bil.	Fakta	Huraian	Kaitan Kes
1	Persekitaran Teknologi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sebarang perubahan penggunaan sains yang membolehkan manusia melakukan sesuatu yang baharu atau membentuk tugas atau prosedur kerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menurut Ketua Pegawai Eksekutif Lenovo, dalam satu temu bual bersama dengan The Wall Street Journal, “menjual komputer peribadi adalah seperti menjual buah-buahan segar” kerana teknologi berubah pada kadar yang sangat pantas.</li> <li>Tempoh pengeluaran telefon pintar daripada peringkat reka bentuk hingga telefon sampai ke tangan pengguna berkurangan daripada 2 tahun kepada hanya 4 bulan.</li> <li>Perubahan teknologi yang pantas menuntut syarikat untuk sentiasa berupaya menyaingi perubahan, bijak mengawal inventori, dan mengimbangi penawaran-permintaan, serta cekap mengendalikannya pusing ganti produk yang sangat pantas.</li> <li>Lenovo meningkatkan daya saing dengan mengurangkan kebergantungan yang tinggi kepada pembekal lain bagi komponen pengeluaran dengan mengambil alih perniagaan komputer peribadi IBM dan membeli perniagaan telefon mudah alih Motorola Mobility daripada Google.</li> </ul>
2	Persekitaran Persaingan dan Jaringan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ancaman yang diberikan oleh perniagaan yang mengeluarkan produk yang sama atau pengganti dan pada pasaran yang sama dengan produk usahawan.</li> <li>Membina hubungan dengan pihak-pihak berkepentingan yang dapat memberikan manfaat kepada perniagaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lenovo menangani persaingan ini melalui operasi pengeluaran yang tertumpu kepada penguasaan ke atas perniagaan hulu dengan mengambil alih perniagaan komputer peribadi IBM.</li> <li>Lenovo menangani persaingan ini dengan membeli perniagaan telefon mudah alih Motorola Mobility daripada Google pada Oktober 2014.</li> <li>Tindakan ini mengelakkan kebergantungan yang tinggi Lenovo kepada pembekal luar bagi komponen pengeluaran dan mengawal kos pengeluarannya.</li> <li>Ini membantu keupayaan Lenovo menghasilkan pengeluaran dengan segera dan mendahului pesaing.</li> </ul>

Bil.	Fakta	Huraian	Kaitan Kes
3	Persekitaran Sosiobudaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hubung kait nilai budaya sosial yang menjadi amalan sesuatu kaum yang mempengaruhi perniagaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenovo menangani perubahan cita rasa pengguna yang pantas dengan menguasai perniagaan hulu iaitu mengambil alih perniagaan komputer peribadi IBM dan membeli perniagaan telefon mudah alih Motorola Mobility daripada Google.</li> </ul>

Soalan (b) menghendaki calon untuk menjelaskan saluran agihan produk yang digunakan oleh Lenovo. Kebanyakan calon gagal mendapat markah bagi soalan ini. Ada calon yang memberikan jawapan dalam bentuk anak panah sahaja sedangkan soalan memerlukan huraian yang jelas. Hanya sebahagian kecil sahaja yang boleh menjawab soalan ini dengan tepat. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Bil	Huraian	Kaitan Kes
1	Pengeluar → Pelanggan/Pengguna <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenovo sebagai pengeluar terus kepada pelanggan atau pengguna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategi ini menampakkan hasil apabila Lenovo berjaya mendapat kontrak pesanan daripada syarikat dan agensi kerajaan di India. Misalnya, kerajaan Tamil Nadu telah membuat pesanan sejuta unit komputer riba.</li> </ul>
2	Pengeluar → Peruncit → Pelanggan/Pengguna <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenovo sebagai pengeluar kepada pelanggan atau pengguna melalui peruncit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seramai 6 000 peruncit membentuk rangkaian pengedaran runcit telefon pintar dan tablet Lenovo di India.</li> </ul>
3	Pengeluar → Pendedar/Ejen → Pelanggan/Pengguna <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenovo sebagai pengeluar kepada pelanggan atau pengguna melalui pendedar atau ejen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenovo turut mengedarkan komputer peribadi menggunakan lima pendedar utama nasional seperti Ingram Micro dan Redington.</li> <li>• Bagi telefon pintar dan tablet, pengedarannya dilakukan menggunakan pendedar peringkat negeri.</li> <li>• Lenovo turut melantik 40 pendedar wilayah yang mempunyai hak untuk mengedarkan produk syarikat secara eksklusif.</li> </ul>

### Soalan 3

Soalan ini menghendaki calon untuk menerangkan empat cabaran yang dihadapi oleh pengurus pengeluaran di kilang pembuatan kereta. Majoriti calon mampu untuk memberikan sekurang-kurangnya dua fakta dengan tepat dan ini membantu calon untuk mendapat markah. Namun begitu, calon masih tidak mampu untuk memberikan huraian dengan jelas. Hanya sebilangan kecil calon dapat menjawab soalan dengan betul dan memberikan huraian yang tepat. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

1. Peningkatan teknologi
  - Pengurus perlu lebih peka terhadap persekitaran akibat perubahan teknologi baharu ini dalam pengeluaran kereta boleh berlaku dengan pantas.
  - Pengurus pengeluaran perlu mewujudkan kaedah baharu dalam proses pengeluaran kereta bagi meningkatkan kecekapan operasi.
  - Wujudnya kaedah dan teknologi baharu yang membolehkan proses pengeluaran kereta yang lebih cepat menuntut pengurus pengeluaran lebih peka kepada perubahan tersebut sama ada untuk menggantikan kaedah pengeluaran kereta sedia ada dengan kaedah dan teknologi yang baharu.
2. Penekanan kepada kualiti
  - Pengurus pengeluaran perlu memastikan produk yang dikeluarkan mempunyai kualiti yang baik secara berterusan kerana pengguna kini menitikberatkan aspek ini dalam produk yang dibeli.
  - Pengurus pengeluaran perlu memastikan kereta yang dikeluarkan mengikut piawaian yang ditetapkan oleh industri seperti pematuhan kepada SIRIM dan ISO.
  - Pengurus pengeluaran perlu bijak menangani peningkatan kos tambahan untuk pengeluaran produk berkualiti seperti membeli mesin baharu yang boleh menghasilkan produk yang lebih berkualiti.
  - Pengurus pengeluaran perlu memastikan kos yang terlibat dalam mereka bentuk kereta memerlukan perisian terkini bagi menghasilkan kereta yang lebih berkualiti.
3. Isu penjagaan alam sekitar
  - Pengurus pengeluaran perlu sentiasa peka dengan kesan pengeluaran kereta ke atas alam sekitar di samping objektif syarikat untuk mendapat keuntungan.
  - Pencemaran alam sekitar perlu dielakkan sebaliknya mengambil langkah pemuliharaan alam sekitar.
  - Pengurus perlu memastikan sisa pengeluaran kereta seperti besi, bahan kimia, minyak hitam dikendalikan mengikut peraturan kerana pihak kerajaan dan masyarakat sekarang sangat mementingkan aspek kebersihan dan penjagaan alam sekitar.
  - Pengurus perlu pastikan sisa pengeluaran kereta dihapuskan di tempat yang ditetapkan.
4. Sumber semakin berkurangan
  - Sumber manusia terlatih semakin berkurangan dan pengurus perlu memastikan pekerja sentiasa mencukupi untuk mengelakkan proses pengeluaran kereta tergendala.
  - Sumber bahan mentah semakin berkurangan dan pengurus pengeluaran perlu memastikan bahan mentah sentiasa mencukupi supaya proses pengeluaran tidak tergendala atau elakkan pembaziran.
  - Sumber kewangan yang semakin berkurangan di mana pengurus pengeluaran perlu sentiasa memastikan bajet diurus dengan sebaik mungkin untuk mengelakkan proses tergendala akibat masalah kewangan.
  - Contohnya bekalan komponen kereta tidak mencukupi atau terjejas apabila syarikat gagal membayar kos bekalan sebelumnya kepada pembekal.

#### Soalan 4

Soalan ini menghendaki calon untuk menerangkan empat peringkat kitaran hayat produk. Majoriti calon yang memilih untuk menjawab soalan ini memperoleh markah penuh pada bahagian fakta tetapi calon kehilangan markah pada bahagian huraian. Hal ini kerana calon tidak mampu untuk memberikan huraian yang jelas kepada fakta. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang dapat memberikan fakta berserta dengan huraian yang jelas dan tepat. Contoh jawapan adalah seperti yang berikut.

Empat peringkat kitaran hayat produk

### 1. Peringkat Pengenalan

- Produk baru diperkenalkan kepada pengguna/pelanggan.
- Harga tinggi.
- Kos seunit tinggi.
- Keuntungan syarikat adalah sedikit, sifar atau mengalami kerugian.
- Promosi yang agresif atau besar-besaran harus dijalankan.
- Syer pasaran yang sedikit.
- Persaingan tiada atau kurang/ rendah.
- Jumlah jualan kecil atau kadar jualan perlahan/ paling rendah berbanding dengan tiga peringkat lain.
- Tiada ekonomi bidangan.

### 2. Peringkat Pertumbuhan

- Produk mula dikenali ramai.
- Harga menurun.
- Kos seunit menurun.
- Keuntungan syarikat adalah positif dan semakin menambah.
- Jualan meningkat dan jualan bertambah pada kadar menaik.
- Promosi terus dijalankan bagi menambahkan jualan.
- Syer pasaran meningkat.
- Pesaing mula memasuki pasaran.
- Pelanggan semakin ramai.

### 3. Peringkat Kematangan

- Produk sudah dikenali ramai atau penambahbaikan berlaku kepada produk
- Kos seunit pada tingkat yang paling rendah/minimum.
- Keuntungan syarikat adalah maksimum.
- Jualan meningkat dan bertambah pada kadar perlahan tetapi stabil.
- Promosi dikurangkan berbanding dengan peringkat pertumbuhan untuk mengekalkan kesetiaan pelanggan.
- Syer pasaran mencapai tingkat maksimum.
- Persaingan stabil.

### 4. Peringkat Kemerosotan

- Pengguna telah bosan/jemu terhadap produk syarikat.
- Wujud produk pengganti.
- Harga meningkat.
- Kos seunit meningkat semula.
- Keuntungan syarikat adalah sifar atau negatif/merosot atau rugi.
- Jualan menurun.
- Promosi jualan berkurangan dan akhirnya dihentikan.
- Syer pasaran amat sedikit atau sifar.
- Pelanggan semakin kurang.
- Bilangan pesaing berkurangan.

# PENGAJIAN PERNIAGAAN (946/2)

## PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 2, sebanyak 16 873 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 47.74% daripadanya telah mendapat lulus penuh.

Peratusan calon bagi mata pelajaran ini mengikut gred adalah seperti yang berikut.

Gred	A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-	D+	D	F
Peratusan	1.88	2.15	5.01	6.24	8.42	12.81	11.23	8.82	5.75	7.82	29.86

## RESPONS CALON

### *Komen am*

Secara umumnya, penguasaan konsep calon adalah pada tahap yang sederhana. Bagi Bahagian A, majoriti calon mendapat markah daripada soalan yang melibatkan soalan aras rendah dan sederhana sahaja. Terdapat ramai calon yang berupaya memberikan fakta dengan tepat dalam jawapan mereka. Namun demikian, huraian kepada fakta khusus tidak memuaskan, malah ada calon yang memberikan huraian yang salah. Akibatnya, calon kehilangan banyak markah bagi bahagian ini. Bagi Bahagian B soalan 11 (kajian kes) pula, majoriti calon menjawab soalan dengan baik iaitu membuat analisis dengan tepat dan meletakkan kaitan kes kepada fakta yang bersesuaian. Bagi soalan 12 atau soalan 13, hanya sebilangan calon sahaja dapat menjawab soalan dengan baik iaitu dengan menyatakan dan menjelaskan konsep dengan tepat. Namun begitu, sebahagian besar calon tidak menguasai kemahiran kaedah menjawab soalan berbentuk KBAT iaitu dalam memberikan contoh yang sesuai.

### *Komen soalan demi soalan*

## Bahagian A

### Soalan 1

Soalan ini terbahagi kepada 10 soalan esei pendek, iaitu soalan 1 hingga 10.

Soalan 1 menghendaki calon menyatakan empat prinsip yang diperkenalkan oleh Henry Fayol. Kebanyakan calon mampu menyatakan prinsip tersebut dengan tepat. Namun, terdapat juga calon yang gagal memberikan prinsip tersebut dengan tepat. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

1. Pembahagian kerja
2. Autoriti
3. Disiplin
4. Paduan Perintah
5. Paduan Arahan
6. Mengutamakan kepentingan organisasi
7. Ganjaran
8. Pemusatan

## Soalan 2

Soalan ini menghendaki calon memberikan maksud gaya kepimpinan demokratik dan menyatakan tiga contoh gaya kepimpinan demokratik dalam pengurusan sesebuah organisasi. Majoriti calon mampu memberikan maksud kepimpinan demokratik dengan betul. Namun, ada juga calon yang memberikan huraian terlalu umum dan tidak lengkap. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

- (a) Maksud gaya kepimpinan demokratik  
Melibatkan pengurus dan subordinat membuat keputusan secara bersama.
- (b) Tiga contoh:
1. Pengurus dan subordinat berbincang bagi menyelesaikan masalah
  2. Pengurus dan subordinat sama-sama membuat keputusan
  3. Kejayaan dan kegagalan bergantung kepada prestasi pengurus dan subordinat

## Soalan 3

Soalan ini menghendaki calon membezakan pemimpin formal dengan pemimpin tidak formal dari aspek matlamat, jawatan, dan bidang kuasa. Majoriti calon tidak mampu memberikan perbezaan yang tepat bagi soalan ini dan hanya memberikan jawapan secara umum sahaja. Namun begitu, terdapat juga calon yang mampu untuk memberikan perbezaan dengan baik dan tepat. Antara jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Aspek	Pemimpin Formal	Pemimpin Tidak Formal
Matlamat	Untuk memenuhi matlamat organisasi	Untuk memenuhi objektif kumpulan
Jawatan	Dilantik secara rasmi	Mendapat persetujuan ahli
Bidang kuasa	Mengikut perundangan dan peraturan organisasi	Ditentukan oleh kumpulan

## Soalan 4

Soalan ini meminta calon menjelaskan dua alat kawalan yang sesuai digunakan bagi sesebuah syarikat yang mendapat projek membina bangunan sekolah. Kebanyakan calon mampu untuk memberikan fakta bagi soalan ini. Namun begitu, calon tidak mampu untuk memberikan huraian yang jelas bagi fakta tersebut dan menyebabkan calon kehilangan markah bagi huraian. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Alat kawalan yang sesuai digunakan

1. Bajet
  - Rancangan terperinci yang dinyatakan dalam bentuk nilai kewangan.
  - Syarikat yang mendapat projek untuk menyiapkan bangunan sekolah perlu menggunakan bajet untuk mengawal jumlah belanja seperti pembelian bahan mentah, gaji pekerja, dan sebagainya yang diperlukan bagi menyiapkan projek tersebut.
2. Carta Gantt
  - Penjadualan rancangan berbentuk graf mendatar yang menunjukkan aktiviti mengikut susunan untuk disiapkan dan masa yang diperuntukkan.
  - Syarikat yang mendapat projek untuk menyiapkan bangunan sekolah menggunakan carta gantt untuk mengawal masa bagi menyiapkan aktiviti yang disusun mengikut urutan proses. Seperti penyediaan tapak dalam masa dua bulan, diikuti menyiapkan kerangka bangunan selama dua bulan dan seterusnya.



### 3. Analisis PERT/CPM

- Teknik penjadualan projek yang mengandungi urutan aktiviti yang sebahagiannya berkaitan antara satu dengan yang lain supaya dapat dilaksanakan mengikut masa yang ditetapkan.
- Syarikat yang mendapat projek untuk menyiapkan bangunan sekolah menggunakan analisis PERT/CPM untuk mengawal masa bagi setiap aktiviti yang telah disusun mengikut urutan dan berkaitan antara satu dengan yang lain seperti membina tiang dan membuat konkrit lantai boleh dijalankan dalam masa yang sama.

## Soalan 5

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan dua elemen penting dalam elemen penerimaan mengikut Akta Kontrak 1950 (termasuk pindaan). Terdapat calon yang dapat memberikan fakta yang tepat tetapi huraian yang diberikan tidak merangkumi semua yang terdapat di dalam akta tersebut. Majoriti calon tidak dapat memberikan fakta dan huraian dengan tepat. Hal ini demikian kerana calon tidak menguasai konsep elemen penerimaan dengan baik. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Tiga elemen penting dalam elemen penerimaan mengikut Akta Kontrak 1950 (termasuk pindaan):

1. Jelas, pasti/mutlak dan tidak bersyarat
  - Penerimaan harus menepati terma tawaran dan jika wujud penerimaan bersyarat maka ia akan membatalkan tawaran asal dinamakan tawaran balas.
2. Dibuat secara biasa dan munasabah
  - Penerimaan tawaran dikehendaki membuat penerimaan dengan cara yang munasabah tetapi jika pembuat tawaran telah menyatakan cara penerimaan dikehendaki, maka penerima tawaran berkewajipan menunaikan cara tersebut.
3. Penerimaan yang dibuat mestilah dikomunikasikan
  - Penerima tawaran mestilah memberitahu kepada pembuat tawaran sama ada menerima tawaran itu atau sebaliknya.
4. Penerimaan hendaklah dibuat dalam jangka masa yang munasabah
  - Sesuatu kontrak tidak akan terbuka selama-lamanya.
5. Penerimaan lengkap sebaik sahaja pembuat tawaran mengetahui dan menerimanya
  - Sekiranya penerima tersebut tidak sampai kepada pengetahuan pembuat tawaran sama ada dia sendiri tidak memberitahu akan penerimaannya ataupun sudah diberitahu tetapi tidak sampai pemberitahuan tersebut kepada pembuat tawaran, maka penerimaan tersebut adalah tidak lengkap.

## Soalan 6

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan dua jenis barang mengikut takrifan Akta Jualan Barang-barang 1957 (termasuk pindaan) dan memberikan satu contoh bagi setiap jenis barang tersebut. Majoriti calon hanya mendapat markah bagi soalan 6(a). Bagi soalan 6(b), calon tidak memberikan contoh yang tepat dan jelas terhadap fakta tersebut. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

- (a) Barang sedia ada/Barang yang ada
  - Barang yang telah pun dimiliki atau sedang disimpan oleh penjual

Barang masa hadapan/Barang-barang hadapan

  - Barang yang akan dihasilkan oleh penjual selepas kontrak jualan diwujudkan
- (b) Contoh barang sedia ada/barang yang ada ialah barangan keperluan yang dijual di kedai runcit. Contoh barang masa hadapan ialah pembelian sebuah rumah yang sedang dalam pembinaan.

## Soalan 7

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan tiga jenis media komunikasi. Majoriti calon mampu memberikan fakta dengan tepat berserta dengan huraian yang tepat. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang keliru dengan memberikan jawapan umum seperti media cetak dan media massa. Antara contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Tiga jenis media komunikasi

1. Bersemuka
  - Komunikasi secara bersemuka melibatkan dua atau lebih pihak yang melakukan proses komunikasi yang bertemu secara berhadapan untuk membincangkan sesuatu perkara.
2. Telefon
  - Merupakan kaedah komunikasi yang dilakukan antara dua pihak yang berada di tempat yang berjauhan dan sukar untuk berjumpa secara bersemuka.
3. Internet
  - Internet merupakan satu rangkaian perhubungan antarabangsa yang diistilahkan hubungan tanpa sempadan.
4. Intranet
  - Intranet ialah menggunakan satu sistem perhubungan dalaman sebagai satu rangkaian maklumat korporat yang dapat menghubungkan antara staf.
5. Memorandum
  - Merupakan satu bentuk kenyataan yang mengandungi unsur desakan, permintaan, dan rayuan daripada individu atau kumpulan terhadap pihak yang mempunyai kedudukan atau pangkat yang lebih tinggi atau lebih berkuasa dalam memutuskan beberapa isu yang berbangkit.
6. Surat-menyurat
  - Merupakan satu bentuk komunikasi sehala yang bertulis.
7. Laporan
  - Merupakan satu bentuk komunikasi sehala yang melibatkan pemberian maklumat secara rasmi daripada pihak bawahan kepada pihak atasan.
8. Buletin
  - Merupakan komunikasi sehala yang diterbitkan oleh organisasi secara berkala sama ada secara mingguan ataupun secara bulanan.

## Soalan 8

Soalan ini menghendaki calon menyenaraikan empat strategi dan taktik yang boleh digunakan semasa sesi perundingan antara seorang peniaga dengan pembekal. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan dengan cemerlang dan mendapat markah penuh. Bagi calon yang lemah pula, jawapan yang diberikan adalah terpesong dan memberikan jawapan yang tidak lengkap serta terlalu umum. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Empat strategi dan taktik yang boleh digunakan semasa sesi perundingan antara seorang peniaga dengan pembekal:

1. *Good guy bad guy*
2. *Nibbling*
3. *Trial balloon*
4. *Red herring*
5. *Outrageous*
6. *Apparent withdrawal*
7. *Limited authority*

## Soalan 9

Soalan ini menghendaki calon menjelaskan dua jenis keputusan yang perlu dibuat oleh pengurus pengeluaran dalam kilang membuat kasut dan memberikan satu contoh bagi setiap jenis keputusan tersebut. Majoriti calon mampu untuk memberikan fakta yang betul bagi soalan 9(a). Walau bagaimanapun, sebahagian besar calon juga gagal menjawab soalan 9(b) kerana calon hanya menyatakan masalah tanpa menyatakan keputusan yang diambil oleh pengurus. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Dua jenis keputusan yang dihadapi oleh pengurus pengeluaran dalam kilang membuat kasut:

(a) Keputusan rutin

- Keputusan yang dibuat berdasarkan sesuatu masalah yang biasa berlaku/biasa dihadapi.

Keputusan tak rutin

- Keputusan yang akan dibuat terhadap sesuatu masalah yang tidak dapat dijangkakan atau jarang berlaku.

(b) Contoh keputusan rutin yang akan dilakukan oleh pegawai pembelian di kilang membuat kasut adalah membuat pesanan kain untuk membuat kasut daripada pembekal jika stok kain semakin berkurangan.

Contoh keputusan tak rutin adalah kenaikan harga bahan mentah PVC kasut yang diimport dari negara China akibat keadaan tukaran mata wang asing yang meningkat menyebabkan pengurus pengeluaran menghentikan pembelian bahan mentah PVC kasut dari China.

## Soalan 10

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan dua kegunaan maklumat kepada seseorang pembuat keputusan. Majoriti calon tidak mampu menjawab soalan ini dengan tepat. Namun begitu, terdapat juga calon yang berjaya menghuraikan soalan ini dengan baik. Antara contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Dua kegunaan maklumat kepada seseorang pembuat keputusan

1. Boleh meningkatkan kualiti dalam membuat keputusan
  - Sesuatu maklumat yang lengkap/jelas/tepat membolehkan keputusan yang dibuat lebih berkualiti.
2. Boleh digunakan untuk meramal sesuatu perkara pada masa hadapan
  - Data berkaitan dengan trend sesuatu senario membolehkan pembuat keputusan menjangkakan sesuatu perkara akan berlaku pada masa hadapan.
3. Digunakan sebagai alat pemantauan tentang prestasi pencapaian sesebuah syarikat
  - Maklumat berkaitan dengan pesaing umpamanya boleh dijadikan sebagai kayu pengukur bagi membandingkan prestasi syarikat berbanding dengan syarikat lain.
4. Sebagai strategi dalam menghadapi pihak pesaing
  - Maklumat yang diperolehi bagi mengetahui apakah yang dilakukan oleh pesaing dan seterusnya boleh dijadikan panduan untuk membentuk satu strategi bagi persaingan.

## Bahagian B

### Soalan 11

Soalan 11(a) menghendaki calon menerangkan tiga fakta tentang bentuk-bentuk komunikasi yang dipraktikkan oleh Penang Port Sdn. Bhd. Majoriti calon memahami kehendak soalan iaitu bentuk-bentuk komunikasi dengan memberikan fakta yang tepat. Namun, calon gagal untuk menghuraikan

fakta tersebut dengan lebih jelas. Terdapat juga calon yang gagal memberikan kaitan kes bagi setiap fakta dengan lengkap dan keadaan ini menggambarkan calon kurang kemahiran analisis dan sintesis. Hal ini menyebabkan calon tidak berjaya mendapat markah maksimum atau kehilangan markah. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Komunikasi menegak	Berlaku apabila mesej dalam komunikasi mengalir secara menegak iaitu sama ada dari atas ke bawah atau dari bawah ke atas mengikut hierarki	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aliran corak informasi yang dipraktikkan oleh PPSB melibatkan komunikasi yang mengalir daripada pegawai atasan kepada pekerja peringkat bawahan mengikut hierarki organisasi.</li> <li>Selain itu, komunikasi yang mengalir juga melibatkan maklumat daripada pekerja bawahan kepada pegawai atasan.</li> </ul>
Komunikasi mendatar	Pergerakan mesej antara penjawat jawatan yang sama atau tahap pengurusan yang sama bagi jabatan yang berbeza dalam organisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aliran komunikasi juga berlaku melibatkan pekerja antara jabatan dan jawatan yang sama.</li> <li>Komunikasi antara kerani unit pentadbiran dengan kerani unit pemasaran.</li> </ul>
Komunikasi melintang	Pergerakan mesej antara staf yang menduduki tingkat hierarki yang tidak sama bagi jabatan yang berbeza dalam organisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikasi yang melibatkan interaksi antara pekerja yang tidak sama peringkat dan juga tidak mempunyai hubungan dengan hierarki jabatan.</li> </ul>

Soalan 11(b) menghendaki calon menerangkan halangan terhadap komunikasi berkesan dan langkah-langkah penyelesaian yang diambil oleh Penang Port Sdn. Bhd. Majoriti calon memahami kehendak soalan iaitu halangan komunikasi. Namun begitu, calon gagal untuk memberikan fakta yang tepat iaitu halangan sosiologikal. Calon menyenaraikan keempat-empat halangan komunikasi dan menyalin kaitan kes daripada petikan. Selain itu, calon juga gagal memberikan kaitan kes bagi setiap fakta dengan lengkap dan keadaan ini menggambarkan calon kurang kemahiran analisis dan sintesis. Hal ini menyebabkan calon kehilangan markah yang banyak. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Fakta	Huraian	Kaitan Kes	Penyelesaian
Sosiologikal	Halangan yang wujud dalam interaksi sosial dan budaya yang berbeza antara ahli-ahli masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terdapat ketidakseimbangan dalam aliran informasi yang diterima oleh para pekerja.</li> <li>Kesahihan tentang sesuatu maklumat tidak dapat dipastikan, termasuk penyaluran maklumat yang salah mengenai syarikat.</li> <li>Kurang mendapat maklumat yang diperlukan, akan timbul isu spekulasi dan khabar angin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Masalah ini dapat diatasi dengan mengamalkan aliran informasi secara formal yang disampaikan kepada pekerja secara efisien dan terancang.</li> <li>Masalah ini dapat diatasi dengan mengamalkan aliran informasi secara formal yang disampaikan kepada pekerja secara efisien dan terancang.</li> </ul>

Fakta	Huraian	Kaitan Kes	Penyelesaian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terlalu banyak maklumat, maka timbul pula situasi perlambakan maklumat di mana maklumat yang diterima diabaikan oleh pekerja.</li> <li>• Pekerja tidak menerima maklumat yang mencukupi berkaitan isu-isu pentadbiran seperti isu faedah pekerja dan isu mengenai kebajikan pekerja serta maklumat berkaitan syarikat.</li> <li>• Keputusan untuk berkongsi maklumat adakala terhalang oleh hierarki organisasi, maklumat yang dirasakan tidak perlu dikongsi dengan unit-unit lain dan maklumat yang dikatakan sebagai sulit.</li> <li>• Maklumat yang mengalir melalui beberapa peringkat mungkin memberi kesan kepada ketulenan dan kesahihan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pihak pekerja merasakan perlu diadakan perbincangan atau mesyuarat secara bersemuka.</li> <li>• Komunikasi secara bersemuka memberikan peluang kepada pekerja untuk bertanya soalan, meminta pendapat, dan memberikan maklum balas serta menerima maklum balas.</li> </ul>

## Soalan 12

Soalan ini menghendaki calon menerangkan lima kaedah mengurus stres dari aspek organisasi. Majoriti calon memilih untuk menjawab soalan ini dan mampu untuk memberikan huraian dan contoh dengan baik. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang dapat memberikan fakta dan huraian sahaja, tetapi masih lemah dalam memberikan contoh yang baik dan lengkap. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

### 1. Pemilihan dan penempatan pekerja

- Pihak pengurusan harus menggunakan kaedah pemilihan pekerja yang disyorkan agar dapat memilih pekerja yang benar-benar berkeupayaan dan sesuai dalam menjalankan kerja mereka.
- Pastikan pekerja diberi tugas yang sesuai dengan kemahiran dan pengalaman mereka.
- Jika pekerja tidak berkemahiran diberi tugas baharu, maka pekerja berkenaan perlu diberi latihan.
- Ini bagi membolehkan mereka menjalankan tugas mereka dengan mudah dan tanpa ketegangan.

### 2. Program pembangunan kerohanian dan mental

- Pihak pengurusan boleh memberikan latihan pembangunan diri kepada pekerja seperti kuliah agama, ibadat, meditasi, dan perkara-perkara yang berkaitan.
- Mengingatkan pekerja agar selalu sabar, tabah, tenang, dan relaks dalam menjalankan tugas dapat membantu mengurangkan ketegangan.
- Pekerja juga perlu diberi ilmu bukan sahaja untuk keperluan pekerjaan sahaja malah juga untuk pembangunan mental mereka.
- Pengurusan dapat mengadakan kursus pembangunan diri, etika, motivasi, dan sebagainya.
- Di samping itu, organisasi boleh juga menyediakan ruangan membaca ataupun perpustakaan kecil untuk memberikan peluang kepada pekerja menambah pengetahuan mereka.

3. Program pembangunan fizikal, jasmani, dan sosial
  - Program pembangunan fizikal seperti bersukan, riadah, senaman, hari keluarga, dan sebagainya boleh dianjurkan oleh organisasi.
  - Bersukan umpamanya boleh memberikan ruang kepada pekerja melupakan masalah dan ketegangan.
  - Di samping itu, bersukan juga dapat memberikan peluang kepada pekerja berinteraksi dan bersosial dalam kalangan pekerja.
  - Riadah dan senaman juga boleh melapangkan fikiran pekerja.
  - Organisasi dalam hal ini dinasihati menyediakan tempat bersukan seperti padang atau gimnasium untuk kegunaan senaman dan bersukan.
  - Aktiviti-aktiviti tersebut dapat mengurangkan tekanan kepada pekerja dan dapat meningkatkan tahap kesihatan pekerja.
4. Sistem mentor
  - Pekerja akan menghadapi pelbagai masalah sama ada masalah kerja, hubungan sosial atau masalah peribadi.
  - Sistem mentor boleh membantu pekerja dalam soal pekerjaan.
  - Pekerja boleh merujuk kepada mentor mereka jika mereka menghadapi masalah dalam pekerjaan.
5. Program kaunseling
  - Sebaliknya jika mereka menghadapi masalah hubungan, kerjaya, dan personal maka mereka boleh mendapat nasihat daripada unit kaunseling.
  - Penasihat daripada unit ini harus terlatih dan mahir.
  - Dengan meluahkan perasaan mereka kepada pihak tertentu, pekerja dijangka dapat mengurangkan ketegangan kerja yang mereka hadapi.
6. Persekitaran kerja yang kondusif
  - Keadaan kerja yang kotor, bising, gelap, panas, dan tidak menyihatkan akan membuatkan pekerja tidak bermotivasi dan tertekan.
  - Lebih-lebih lagi apabila suasana kerja yang boleh mendatangkan penyakit.
  - Oleh itu, pihak pengurusan harus menyediakan suasana tempat kerja yang sesuai kepada pekerja kerana pekerja ialah manusia yang memerlukan keselesaan.
  - Ketegangan kerja dapat dikurangkan jika pekerja bertugas dalam persekitaran yang kondusif.
7. Iklim organisasi/reka bentuk organisasi
  - Iklim organisasi berhubung struktur organisasi, jika struktur terlalu rigid akan menyebabkan pekerja rasa tertekan.
  - Umpamanya, jika peraturan atau prosedur terlalu ketat boleh mengakibatkan pekerja tertekan.
  - Selain itu, ketua terlalu autokratik, komunikasi tertutup, teknik motivasi negatif yang digunakan oleh ketua akan memberikan kesan yang negatif kepada pekerja.
  - Untuk mengatasi masalah ini, pihak pengurusan harus mereka bentuk struktur organisasi agar lebih fleksibel atau luwes.
  - Pihak organisasi boleh menjelaskan peranan pekerja dan hindari daripada berlakunya pertindihan peranan.
8. Program sokongan keluarga
  - Program sokongan keluarga seperti menyediakan pusat asuhan kanak-kanak dapat membantu pekerja meringankan masalah keluarga mereka.
  - Dengan adanya program ini akan memudahkan terutama ibu-ibu menghantar anak mereka di pusat penjagaan kanak-kanak yang disediakan oleh syarikat.
  - Dengan ini, mereka dapat menumpukan kepada kerja mereka.
  - Di samping itu, pihak pengurusan juga boleh mewujudkan waktu kerja fleksibel kepada pekerja.
  - Dalam hal ini pekerja dapat menyesuaikan waktu kerja mengikut keperluan mereka.
  - Organisasi juga boleh menyediakan tempat tinggal, pengangkutan ke pejabat, tempat letak kereta, dan lain-lain faedah kepada pekerja.

### Soalan 13

Soalan ini menghendaki calon menerangkan lima peranan dan kepentingan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) dalam pengurusan perniagaan pemasangan kereta. Majoriti calon tidak mampu menjawab soalan ini dengan baik. Selain itu, calon juga memberikan jawapan secara umum dan mengaitkan kehendak soalan. Terdapat juga calon yang memberikan fakta dan huraian umum yang tidak lengkap. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

1. Peranan dalam pengeluaran
  - Dalam bidang pengeluaran, teknologi maklumat digunakan dengan sepenuhnya terutamanya dalam reka cipta produk iaitu dengan menggunakan *Computer-Aided-Design (CAD)/Computer-Aided-Manufacturing (CAM)*.
  - Proses pengeluaran kebanyakan mesin diprogramkan untuk berjalan secara automatik dengan menggunakan sistem komputer.
  - Penggunaan ICT dapat mempercepatkan proses pengeluaran dan dapat menghasilkan produk mengikut standard yang ditetapkan.
  - Contohnya, syarikat menggunakan CAM bagi mempercepatkan proses pemasangan kereta.
2. Peranan dalam pemasaran
  - Kemudahan ICT dapat mempercepatkan data diperoleh dan dapat dianalisis dengan cepat dan tepat dalam proses melakukan penyelidikan pemasaran.
  - Dengan menggunakan kemudahan peralatan dan media ICT, sesuatu maklumat dapat disebarkan dengan cepat dan berkesan kepada bakal-bakal pengguna.
  - Contohnya, laman sesawang digunakan untuk menghebahkan produk keluaran syarikat kereta.
3. Peranan dalam kewangan
  - Penggunaan ICT dapat mengurangkan kos penyediaan perancangan kewangan dan penyediaan belanjawan kewangan syarikat.
  - Segala bentuk pembayaran dan penerimaan wang boleh menggunakan kemudahan ICT seperti menggunakan kad debit dan kad kredit yang disediakan melalui mesin juruwang automatik (ATM).
  - Contohnya, syarikat kereta membuat pembayaran kepada pembekal menggunakan perbankan internet dalam talian.
4. Peranan dalam pengurusan sumber manusia
  - Penggunaan ICT dapat meningkatkan pengurusan sumber manusia berkaitan dengan sistem merekodkan kehadiran pekerja pemasangan kereta.
  - Selain itu, ICT juga dapat digunakan dalam melakukan proses penilaian prestasi berdasarkan indikator yang telah ditetapkan.
  - Contohnya, maklumat mengenai pekerja dapat dikemas kini melalui sistem yang digunakan untuk merekodkan data pekerja di syarikat pemasangan kereta.
5. Peranan dalam perakaunan
  - Penggunaan ICT dalam bidang perakaunan dapat meningkatkan kecekapan dari segi penyimpanan rekod transaksi.
  - Penggunaan perisian-perisian khusus seperti *UBS Accounting* dapat mempercepatkan proses penyediaan laporan kewangan dengan tepat.
  - Contohnya, jabatan kewangan syarikat pemasangan kereta menyediakan bajet tahunan menggunakan perisian perakaunan.

6. Peranan dalam komunikasi
  - Penggunaan ICT dapat mempertingkatkan lagi sistem komunikasi terutamanya komunikasi dalam organisasi.
  - Komunikasi berkesan juga dapat digunakan antara pihak organisasi dengan pihak luar organisasi agar lebih berkesan dan cekap dengan menggunakan media.
  - Contohnya, syarikat pemasangan kereta menerima sebut harga daripada pembekal menerusi e-mel.
7. Peranan dalam pengawalan inventori
  - Pengawalan inventori juga dapat dijalankan dengan cepat dan tepat melalui penggunaan beberapa perisian yang khusus.
  - Rekod inventori sentiasa dapat dikemas kini secara dalam talian.
  - Contohnya, syarikat pemasangan kereta menggunakan sistem *Point Of Sale* (POS) untuk merekodkan inventori keluar masuk.



# PENGAJIAN PERNIAGAAN (946/3)

## PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 3, sebanyak 16 764 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 62.56% daripadanya telah mendapat lulus penuh.

Peratusan calon mengikut gred adalah seperti yang berikut.

Gred	A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-	D+	D	F
Peratusan	5.88	5.03	9.69	9.65	9.39	12.99	9.93	6.74	8.52	5.24	16.95

## RESPONS CALON

### *Komen am*

Secara keseluruhannya, mutu dan prestasi jawapan calon adalah pada tahap berkualiti dan memuaskan. Sebahagian besar calon dapat menjawab soalan dengan baik. Prestasi jawapan calon pada tahun ini lebih baik dan semakin meningkat dari semasa ke semasa. Calon berupaya untuk mengemukakan fakta yang tepat, menghuraikan dengan baik, dan memberikan contoh yang bersesuaian. Namun, terdapat juga segelintir calon yang masih tidak dapat menguasai tajuk dengan baik berdasarkan jumlah markah yang terlalu rendah. Ini adalah kerana calon tidak dapat menjawab soalan dengan tepat kerana tiada pengetahuan sedia ada tentang topik-topik tertentu walaupun bagi soalan pada aras rendah. Calon tidak mampu untuk menyatakan fakta dengan tepat dan memberikan huraian terlalu umum sehingga tidak berkaitan dengan fakta.

### *Komen soalan demi soalan*

#### **Bahagian A**

Bahagian ini terbahagi kepada 10 soalan esei pendek, iaitu soalan 1 hingga 10.

#### **Soalan 1**

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan teori keusahawanan menurut pendekatan ekonomi dan menyatakan seorang pelopor teori keusahawanan. Secara keseluruhannya, jawapan calon bagi soalan ini adalah sederhana sahaja. Kebanyakan calon tidak dapat mengemukakan isi jawapan lebih daripada satu. Calon hanya mampu memberikan satu huraian sahaja dan ini menyebabkan calon hanya mendapat satu atau dua markah sahaja bagi soalan ini. Kelemahan calon yang paling ketara ialah tidak mampu menyatakan nama pelopor dengan tepat. Sebagai contoh, nama pelopor yang dinyatakan oleh calon ialah Israel Khirzner sedangkan ejaan nama yang betul ialah Israel Kirzner. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

- Keusahawanan adalah berkaitan keuntungan dan kekayaan sebagai pendorong.
- Keuntungan adalah harga yang dibayar kerana risiko yang diambil oleh seseorang usahawan.
- Usahawan adalah seorang yang akan mengoptimumkan faktor pengeluaran kepada barangan atau perkhidmatan yang berguna.
- Richard Cantillon, Adam Smith, Jean Babtiste Say, John Stuart Mill, Carl Menger, Joseph A. Schumpeter, Alfred Marshall, Israel Kirzner.

## Soalan 2

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan dua sifat peribadi usahawan berjaya. Majoriti calon dapat memberikan fakta yang tepat, namun tidak mampu untuk memberikan huraian yang lengkap sehingga menyebabkan tidak mendapat markah penuh. Calon hanya menghuraikan fakta sahaja tanpa memberikan contoh yang tepat dan relevan. Secara umumnya, calon masih mendapat markah minimum untuk fakta dengan satu huraian sahaja. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

1. Berani mengambil/menanggung risiko
  - Membuat penilaian dan pertimbangan terhadap risiko kerana risiko yang terhitung akan menjamin pulangan yang selamat
2. Inovatif
  - Sentiasa ingin membuat pembaharuan
3. Inisiatif yang tinggi/Proaktif
  - Mempunyai semangat atau tabiat untuk melaksanakan tanggungjawab tanpa diarah atau dipaksa
4. Kreatif
  - Mempunyai banyak idea, panjang akal, dan berupaya menghasilkan produk baharu dan canggih serta unik

## Soalan 3

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan dua proses merealisasikan idea, iaitu menapis idea dan membina konsep. Sebahagian calon mampu untuk menghuraikan dengan tepat proses menapis idea dan membina konsep. Kelemahan calon ialah calon tidak mampu untuk memberikan huraian yang lengkap terhadap proses tersebut. Calon hanya memberikan huraian secara umum sahaja tanpa mengaitkan dengan proses. Keadaan ini menunjukkan tahap pemahaman dan kemahiran analisis yang rendah dalam kalangan calon untuk memberikan huraian berserta contoh. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

- (a) Menapis idea
  - Idea-idea yang menjanjikan kejayaan dikenal pasti dan idea-idea yang kurang praktikal digugurkan.
  - Kaedah penilaian yang digunakan pada peringkat ini ialah senarai penilaian sistematik pasaran yang mana setiap idea produk baharu dinyatakan dalam bentuk nilai utamanya, merit dan faedah-faedah.
  - Mendapatkan idea terbaik bagi mengurangkan pembaziran.
- (b) Membina konsep
  - Penerangan idea secara terperinci daripada perspektif pelanggan.
  - Bertujuan memberikan kefahaman kepada bakal pelanggan tentang kualiti terbaik dan ciri-ciri produk tersebut.
  - Untuk mengukur penerimaan pengguna, temu duga dengan responden terpilih dijalankan yang mana mereka didedahkan dengan kenyataan yang menggambarkan ciri-ciri dan sifat fizikal idea produk.
  - Konsep idea yang terbaik dan mendapat perhatian ramai akan dipilih.

## Soalan 4

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan tiga pihak berkepentingan yang menggunakan rancangan perniagaan. Majoriti calon mampu untuk memberikan fakta dengan tepat dan menghuraikannya dengan baik. Ini membolehkan calon untuk mendapat markah penuh. Namun begitu, terdapat juga calon yang hanya mampu untuk menyatakan fakta sahaja tetapi tidak mampu untuk memberikan huraian terhadap fakta. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

1. Pembekal
  - Pembekal menyediakan sumber modal yang cepat dan murah kepada perniagaan melalui jualan kredit.
  - Pembekal perlu meneliti rancangan perniagaan sebelum bersetuju untuk menandatangani perjanjian untuk membekalkan barang mentah, separuh siap atau bahan siap perniagaan terbabit.
  - Pembekal akan hanya memberikan jualan kredit jika kedudukan kewangan dan perniagaan usahawan mempunyai potensi untuk berjaya.
2. Pembiaya/Pemberi pinjaman
  - Pihak bank atau institusi kewangan perlu memastikan perniagaan yang bakal dijalankan itu berdaya maju.
  - Penelitian dan penganalisan dilakukan untuk mengenal pasti kemampuan bayar balik pinjaman sebelum permohonan pinjaman diluluskan atau sebaliknya.
3. Pelabur/Rakan kongsi/Pemodal/Pemegang saham
  - Bagi pelabur khususnya pemodal perniagaan (*venture capitalist*), mereka juga perlu menilai dan memperhalusi rancangan perniagaan untuk melabur.
  - Penilaian yang terperinci dibuat bertujuan untuk memastikan keputusan pelaburan dapat dilakukan dengan tepat dan menguntungkan pelabur.
  - Rancangan perniagaan yang baik dapat menarik rakan kongsi untuk melabur.
4. Pelanggan/Pengguna
  - Dapat meneliti terlebih dahulu keupayaan dan kemampuan syarikat yang menawarkan perkhidmatan/memberi keyakinan.
  - Dapat mengetahui produk yang dibeli adalah selamat.
5. Kerajaan/agensi kerajaan
  - Meneliti rancangan perniagaan untuk memberikan bantuan kepada usahawan.
  - Rancangan perniagaan yang baik, mudah mendapat kelulusan bantuan daripada kerajaan.

## Soalan 5

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan tiga tahap perniagaan antarabangsa. Kebanyakan calon mampu untuk mendapat markah penuh bagi soalan ini. Calon berupaya untuk memberikan fakta dan menghuraikannya dengan baik. Ini adalah kerana calon dapat memahami kehendak soalan dengan jelas. Terdapat sebahagian kecil calon yang hanya mampu untuk memberikan fakta sahaja, tetapi tidak menghuraikan dengan baik dan hanya secara umum sahaja. Ada juga calon yang hanya dapat memberikan dua fakta sahaja. Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

1. Domestik
  - Perniagaan yang beroperasi di dalam sesebuah negara.
  - Pengeluaran dan pemasaran adalah untuk pasaran tempatan di negara tersebut sahaja.
  - Melibatkan mata wang tempatan dalam aktiviti jualan dalam negara.

## 2. Antarabangsa

- Perniagaan yang melibatkan dua pihak atau pelbagai pihak antara sesebuah negara dengan negara lain.
- Menggunakan keupayaan semasa untuk berkembang di pasaran luar/pasaran asing berpotensi untuk memasarkan lebihan pengeluaran.
- Di peringkat ini, eksport meningkat dan persaingan dikendalikan sendiri bagi setiap negara.
- Melibatkan pertukaran mata wang asing.
- Pasaran tempatan tepu menyebabkan perniagaan meluaskan pasaran ke negara luar.

## 3. Multinasional

- Beberapa subsidiari/cawangan beroperasi sebagai entiti tersendiri di pelbagai negara dikawal oleh ibu pejabat.
- Syarikat mempunyai pemasaran dan pengeluaran di beberapa negara.
- Lebih daripada 25% hasil jualan syarikat adalah daripada negara luar.
- Subsidiari dianggap sebagai unit tersendiri.
- Subsidiari menyesuaikan produk dan pemasaran dengan strategi yang berbeza.

## 4. Global

- Melihat dunia sebagai pasaran tunggal.
- Pemilikan, kawalan dan pengurusan peringkat atasan melibatkan kakitangan beberapa negara.
- Beroperasi secara global dengan mementingkan jualan dan pembelian sumber dari mana-mana negara yang menawarkan pada harga yang rendah.
- Perniagaan yang beroperasi di seluruh dunia, merata dunia.

### Soalan 6

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan Sijil Pengesahan Tempat Asal (*Certificate of Origin*) sebagai dokumen penghantaran dalam perdagangan antarabangsa. Kebanyakan calon tidak memperoleh markah penuh bagi soalan ini. Jawapan yang diberikan oleh calon adalah terlalu umum dan contoh yang diberikan tidak sesuai. Ini menunjukkan calon tidak memahami konsep dengan jelas. Hanya sebahagian kecil sahaja calon yang mampu untuk menjawab soalan ini dengan baik. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

- Satu pengakuan yang ditandatangani oleh pengeksport dan disahkan oleh pegawai jabatan perdagangan/agensi kerajaan dari negara pengeksport bahawa barang itu dibuat di negara pengeksport.
- Ia diperlukan oleh pihak kastam negara pengimport untuk memberi takrif keistimewaan atau mengenakan kuota terhadap barangan import.
- Kandungan dalam sijil boleh dianggap sebagai contoh.

### Soalan 7

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan tiga blok perdagangan yang dapat menggalakkan perniagaan antarabangsa. Majoriti calon dapat memberikan fakta khusus dengan tepat dan mendapat tiga markah. Namun begitu, calon tidak dapat menghuraikan fakta tersebut dengan baik sehingga menyebabkan kehilangan markah. Ini menunjukkan keupayaan calon untuk menghuraikan sesuatu fakta masih lemah walaupun mampu untuk memberikan fakta dengan betul. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

### 1. AFTA (*ASEAN Free Trade Area*)

- Objektif penubuhan adalah untuk meningkatkan perdagangan di rantau ASEAN sebagai kawasan pengeluaran yang berdaya saing yang membolehkan pengkhususan dan pencapaian skala ekonomi serta usaha menarik pelabur menanam modal dengan memberi pelbagai insentif.
- Membentuk kawasan perdagangan bebas cukai yang melibatkan negara ASEAN dalam tempoh 15 tahun.
- Matlamat AFTA:
  - i. menghapuskan tarif, kuota, dan lain-lain sekatan perdagangan dalam kalangan negara anggota.
  - ii. mengenakan tarif yang seragam kepada negara bukan anggota.
  - iii. mobiliti buruh, modal, syarikat yang bebas, mewujudkan polisi-polisi pengangkutan, pertanian, pendidikan persaingan dan perilaku perniagaan bersama.

### 2. NAFTA (*North American Free Trade Agreement*)

- Perjanjian Perdagangan Bebas Amerika Utara hasil pakatan kerjasama ekonomi dan perdagangan antara negara Amerika Syarikat, Kanada, dan Mexico.
- Matlamat penubuhan adalah untuk memansuhkan tarif dan halangan bukan tarif dalam perdagangan antara negara anggota.

### 3. EU (*Kesatuan Eropah*)

- Dianggotai oleh 28 negara, antaranya ialah Belgium, Perancis, Itali, Luxemborg, Belanda, Jerman, Denmark, Ireland, United Kingdom, Portugal, Greek, Sepanyol, Austria, Finland dan Sweden.
- Tujuan penubuhan kesatuan adalah untuk mengimbangi kekuatan ekonomi Amerika Syarikat dan Jepun yang sukar digugat oleh mana-mana negara waktu itu.
- Penubuhan Kesatuan Eropah membolehkan rakyat atau masyarakat negara-negara anggota bebas bergerak, mencari pekerjaan, membuat pelaburan dan menjalankan urusan perdagangan yang selama ini terhalang kerana setiap negara Eropah mempunyai kawalan sempadan yang ketat, sistem cukai dan subsidi masing-masing, polisi dalam negara serta dasar untuk melindungi industri tempatan daripada persaingan luar negara.
- Secara khusus, objektif penubuhan EU ialah adalah seperti yang berikut.
  - i. Menghapuskan duti kastam untuk semua negara anggota.
  - ii. Memastikan perdagangan dijalankan secara bebas.
  - iii. Menyelaraskan dasar kewangan dan fiskal semua negara anggota.
  - iv. Memberi kebebasan dalam pengaliran modal di kalangan negara anggota.
  - v. Menggariskan polisi umum terhadap perdagangan yang melibatkan negara anggota.
  - vi. Menggalakkan perkembangan aktiviti ekonomi antara negara anggota.
- Mata wang tunggal rasmi yang dinamakan Euro telah diperkenalkan untuk kegunaan setiap negara anggota.

### 4. ASEAN (*Persatuan negara-negara Asia Tenggara*)

- Dianggotai oleh sepuluh buah negara yang terletak di rantau Asia Tenggara iaitu Malaysia, Thailand, Indonesia, Singapura, Brunei, Filipina, Laos, Vietnam, Kemboja, dan Myanmar.
- Tiga tujuan utama penubuhan ASEAN
  - i. Menggalakkan pembangunan ekonomi, sosial dan kebudayaan menerusi program-program kerjasama serantau
  - ii. Mengukuhkan kestabilan politik dan ekonomi serantau agar dapat menghadapi kuasa-kuasa besar
  - iii. Bertindak sebagai satu forum untuk menyelesaikan sebarang permasalahan yang timbul

## Soalan 8

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan tiga kaedah melindungi pasaran domestik bukan tarif. Majoriti calon mampu untuk menjawab dengan baik, iaitu memberikan fakta dan huraian yang tepat. Hal ini membolehkan calon untuk mendapat markah penuh bagi soalan tersebut. Terdapat juga calon yang hanya boleh memberikan fakta sahaja tanpa ada huraian. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

1. Kuota
  - Tindakan kerajaan menghadkan jumlah kemasukan produk atau perkhidmatan yang diimport dalam bentuk kuantitatif berdasarkan bilangan, jumlah, atau nilai.
2. Embargo
  - Merupakan tindakan memberhentikan atau tidak membenarkan sebarang aktiviti perdagangan atau perniagaan dijalankan dengan negara tertentu/sekatan perdagangan.
  - Tindakan ini diambil akibat daripada ketidakpuasan dasar, peraturan, prosedur, sama ada disebabkan perbezaan politik atau ekonomi terhadap sesebuah negara lain.
3. Anti lambakan
  - Mengawal kemasukan produk dan perkhidmatan dari negara asing dalam kuantiti yang banyak ke dalam sesebuah negara yang menyebabkan produk tempatan tidak dapat bersaing.
  - Anti lambakan ini mengelakkan produk yang dibawa masuk dengan harga di bawah paras harga sebenar, merupakan satu strategi untuk meluaskan pasaran, atau menembusi syer dengan cepat di pasaran negara asing, atau untuk menjual produk yang tidak berkualiti dan tidak diterima di pasaran lain.
4. Subsidi
  - Merupakan satu bentuk bantuan kewangan kepada industri tempatan bertujuan untuk melindungi industri tempatan daripada pesaing-pesaing luar negara.
  - Pemberian subsidi dapat mengurangkan harga barangan tempatan berbanding dengan barangan import dan memberi kelebihan kepada industri tempatan untuk bersaing dengan industri luar.
5. Subsidi eksport
  - Bayaran yang dibuat oleh kerajaan kepada pengeksport bagi mengurangkan kos pengeluaran mereka.
6. Kempen belilah barangan tempatan
  - Memberikan keutamaan kepada pengeluaran tempatan supaya berdaya saing.
7. Kawalan tukaran asing
  - Campur tangan kerajaan dalam pasaran pertukaran asing dengan menghadkan penawaran mata wang asing tersebut kepada pengimport.

## Soalan 9

Soalan ini menghendaki calon untuk menyenaraikan empat kebaikan melaksanakan tanggungjawab sosial kepada sesebuah perniagaan. Majoriti calon yang menjawab soalan ini mendapat sekurang-kurangnya 1 markah. Namun begitu, terdapat juga calon yang memberikan jawapan yang membawa maksud yang sama atau berulang, memberikan jawapan yang terlalu ringkas dan umum sehingga menyebabkan kehilangan markah. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

- Meningkatkan imej atau jenama organisasi.
- Menikmati keuntungan jangka masa panjang.
- Memberi keyakinan kepada pelabur/pembiaya/pemegang saham.
- Syarikat berupaya membetulkan masalah sosial dan persekitaran disebabkan operasinya.
- Pelaksanaan tanggungjawab sosial dengan baik akan menyebabkan harga saham perniagaannya meningkat.
- Mengekalkan pelanggan sedia ada di samping menarik pelanggan baharu.
- Menarik minat lebih banyak pekerja yang berkelayakan dan mengekalkan pekerja sedia ada.
- Menjalinkan hubungan baik dengan masyarakat.
- Pengurangan cukai.

## Soalan 10

Soalan ini menghendaki calon untuk memberikan maksud warga korporat dan menyatakan tiga peranan warga korporat. Sebahagian besar calon gagal memberikan maksud warga korporat dengan betul. Calon hanya memberikan jawapan secara umum seperti individu yang memegang jawatan penting di peringkat atasan dan pertengahan dalam sesebuah syarikat. Ini menyebabkan calon tidak mendapat markah kerana jawapan terlalu umum dan tidak meletakkan tiga pihak yang terlibat, iaitu pemegang saham, lembaga pengarah, dan pihak pengurusan syarikat. Bagi soalan menyatakan peranan warga korporat pula, majoriti calon gagal mendapat markah penuh kerana calon memberikan jawapan tidak tepat atau terpesong daripada jawapan sebenar kerana tidak mengikut sukatan pelajaran. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

### (a) Maksud *warga korporat*

- Warga korporat ialah satu pengiktirafan bahawa perbadanan atau organisasi perniagaan mempunyai tanggungjawab sosial/budaya/persekitaran kepada masyarakat.
- Pengiktirafan ini membolehkan organisasi untuk beroperasi dan memberikan faedah/kepentingan ekonomi dan kewangan kepada pemegang saham dan pihak berkepentingan.
- Sekumpulan manusia yang melibatkan diri dalam aktiviti perniagaan syarikat. Terdiri daripada pemegang saham, lembaga pengarah, dan pihak pengurusan syarikat.

### (b) Peranan warga korporat

- Gelagat beretika dalam perniagaan.
- Komited terhadap pihak berkepentingan termasuk masyarakat, pelanggan, pekerja, pelabur dan pembekal.
- Komited terhadap persekitaran dalam jangka masa panjang.

## Bahagian B

### Soalan 11

Soalan 11(a) menghendaki calon untuk menjelaskan lima peranan Vivy Yusof dalam masyarakat. Sebahagian kecil calon dapat menjawab soalan dengan baik dan dapat memberikan fakta khusus mengikut skema jawapan serta mengaitkannya dengan kaitan kes. Namun begitu, calon tidak dapat memberikan lima peranan seperti mana yang dikehendaki dalam soalan. Rata-rata calon hanya berjaya menyatakan tiga peranan sahaja. Terdapat juga calon memberikan fakta yang terlalu umum dan tiada kaitan dengan kajian kes. Calon masih tidak mampu untuk memberikan huraian terhadap fakta dengan

tepat dan hanya membuat huraian secara umum sahaja tanpa mengaitkan dengan fakta kes. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Mewujudkan peluang pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usahawan membuka perniagaan dan ini memerlukan pekerja bagi mengisi jawatan seperti pengurus, kerani, operator dan sebagainya.</li> <li>• Ini memberi peluang kepada masyarakat tempatan untuk bekerja dan juga mewujudkan pekerjaan di rumah.</li> <li>• Meningkatkan taraf hidup.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selari dengan perkembangan perniagaan ini, syarikat telah menambah bilangan pekerja bagi menguruskan peningkatan stok barangan.</li> <li>• Di samping itu, usaha syarikat untuk meluaskan pasaran melalui pembukaan cawangan di Singapura dan Indonesia memerlukan lebih banyak bilangan pekerja.</li> </ul>
Menjadi sumber inspirasi kepada masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usahawan yang telah berjaya akan menjadi sumber inspirasi atau model kepada masyarakat dan akan melahirkan usahawan yang baharu.</li> <li>• Ciri-ciri usahawan yang boleh dijadikan contoh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beliau merupakan seorang blogger, ikon fesyen, dan antara perintis dalam dunia perniagaan dalam talian di Malaysia.</li> <li>• Ramai wanita kagum dengan semangat dan kesungguhan Vivy Yusof, terutama sekali apabila melihat beliau mampu menguruskan perniagaan walaupun pada ketika itu sedang sarat hamil di awal kemunculan Fashion Valet.</li> <li>• Kebanyakan peminat yang mengikuti segala perkembangan fesyen beliau melalui blog dan program realitinya cenderung menjadi pelanggan.</li> <li>• Pada permulaannya, kebanyakan pelanggan adalah daripada golongan wanita bekerja peringkat umur 25-40 tahun, tetapi selepas menonton program realiti Love Vivy di televisyen bertambah ramai wanita daripada pelbagai peringkat umur turut menjadi pelanggan.</li> </ul>
Membangun industri sokongan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kewujudan perniagaan akan meningkatkan peniaga runcit di tempat syarikat beroperasi dan seterusnya akan turut dinikmati oleh masyarakat sekitarnya.</li> <li>• Kewujudan perniagaan lain yang menyokong perniagaan utama.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dengan cara demikian, Fashion Valet menyokong dan membantu meningkatkan jualan hasil-hasil karya vendor tempatan.</li> <li>• Usaha tersebut membantu perkembangan industri fesyen Malaysia.</li> </ul>



Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Menghasilkan pelbagai produk atau barangan dan perkhidmatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usahawan akan menghasilkan pelbagai produk dan keperluan masyarakat seperti barangan pengguna, makanan, dan sebagainya.</li> <li>• Ini memberi pengguna untuk membuat pilihan yang baik dan memenuhi kepelbagaian cita rasa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fashion Valet mempunyai laman sesawang yang menawarkan pelbagai fesyen pakaian dan aksesori daripada pereka fesyen tempatan dan luar negara dengan membawa pelbagai label popular dalam kalangan peminat fesyen.</li> <li>• Kini, Fashion Valet mempunyai lebih 500 jenama tempatan dan luar negara terutama dari Asia Tenggara.</li> <li>• Pada peringkat permulaan, hanya 10 jenama tempatan sahaja yang berpayung di bawah syarikatnya.</li> <li>• Antara jenama yang popular dalam kalangan penggemar fesyen ialah Minz, Mimpikita, Dusk Till Dawn dan banyak lagi.</li> <li>• Daripada hanya menjual pakaian jenama usahawan lain, seterusnya Fashion Valet mengembangkan perniagaannya dengan mengeluarkan produk selendang dan alat tulis jenama sendiri yang dikenali sebagai dUcK.</li> <li>• Alat tulis dUcK terdiri daripada pelbagai reka bentuk sesuai untuk pelanggannya yang kebanyakannya merupakan kaum wanita.</li> </ul>
Mengoptimumkan sumber tempatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perniagaan membeli sebahagian sumber seperti bahan mentah di sekitar perniagaan beroperasi.</li> <li>• Usahawan membantu menggerakkan dan menggunakan sumber tempatan seperti tabungan dan bakat yang dimiliki oleh saudara-mara dan rakan-rakan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pada peringkat permulaan hanya 10 jenama tempatan sahaja yang berpayung di bawah syarikatnya.</li> </ul>

Soalan 11(b) menghendaki calon untuk menjelaskan tiga strategi yang digunakan oleh Fashion Valet untuk memasuki perniagaan antarabangsa. Majoriti calon mampu untuk menjawab soalan ini dengan baik. Calon boleh menyatakan fakta dengan tepat, memberikan huraian yang jelas, dan mengaitkannya dengan fakta kes yang betul. Namun begitu, terdapat juga calon yang hanya mampu untuk memberikan dua fakta sahaja dan ada calon yang memberikan jawapan umum selain daripada strategi perniagaan antarabangsa. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Subsidiari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merupakan operasi tempatan yang dimiliki penuh dan dikawal oleh syarikat asing</li> <li>• Melalui pelaburan langsung atau melalui pembelian ekuiti syarikat lain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Di samping itu, usaha syarikat untuk meluaskan pasaran melalui pembukaan cawangan di Singapura dan Indonesia.</li> </ul>
Import	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebarang aktiviti perniagaan yang membabitkan pembelian produk atau perkhidmatan dari negara luar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fashion Valet mempunyai laman sesawang yang menawarkan pelbagai fesyen pakaian dan aksesori daripada pereka fesyen tempatan dan luar negara dengan membawa pelbagai jenama popular dalam kalangan peminat fesyen.</li> <li>• Kini, Fashion Valet mempunyai lebih 500 jenama tempatan dan luar negara terutama dari Asia Tenggara.</li> <li>• Kebanyakan bekalan produk luar negara diperolehi dari Indonesia.</li> </ul>
Usaha sama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dua atau lebih perniagaan bergabung bagi menembusi pasaran antarabangsa dengan membentuk entiti baharu.</li> <li>• Gabungan bertujuan memperoleh pengetahuan rakan-kongsi tentang persaingan, budaya dan sistem politik.</li> <li>• Perkongsian modal, risiko, kepakaran dan untung berdasarkan modal yang dilaburkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nama Fashion Valet terbukti semakin gah di mata dunia apabila mereka berjaya mendapatkan dana pelaburan dari luar negara, seterusnya membolehkan Fashion Valet untuk mengembangkan perniagaannya dengan bekerjasama dengan pemilik perniagaan atas talian terkemuka dunia Zozotown.</li> <li>• Selain daripada itu, Fashion Valet juga membentuk kerjasama dengan syarikat fesyen di Thailand.</li> </ul>

## Soalan 12

Soalan ini menghendaki calon untuk menerangkan lima risiko yang dihadapi oleh Junbank, sebuah syarikat perbankan multinasional yang beroperasi di seluruh dunia. Jawapan calon bagi soalan ini pada keseluruhannya adalah memuaskan. Sebahagian besar calon dapat menyatakan fakta dengan tepat

tetapi huraian yang diberikan kurang lengkap dan tidak memberikan kefahaman yang jelas. Terdapat segelintir calon yang langsung tidak mengaitkan contoh dengan Junbank, hanya memberikan contoh secara umum sahaja. Walau bagaimanapun, penguasaan calon terhadap fakta-fakta berkaitan topik perniagaan antarabangsa adalah baik dan ini menunjukkan bahawa calon telah membuat persediaan yang rapi khususnya fakta-fakta penting dalam topik perniagaan antarabangsa. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

1. Risiko ekonomi
  - Mengamalkan sistem ekonomi yang berbeza seperti perancangan pusat, kapitalis, dan ekonomi campuran
  - Kuasa beli penduduk
  - Perubahan dalam keadaan ekonomi di sesebuah negara seperti inflasi dan deflasi/kemelesetan ekonomi
2. Risiko politik
  - Sistem pemerintahan sesebuah negara adalah berbeza
  - Risiko operasi – kedudukan operasi atau pekerja terancam disebabkan oleh perubahan undang-undang, persekitaran dan penetapan cukai
  - Ketidakstabilan politik memberi kesan kepada perniagaan antarabangsa
3. Risiko pemilikan negara
  - Risiko kemungkinan berlakunya perubahan pemerintah negara tersebut
  - Pengambilalihan aset melalui *expropriation* atau *confiscation*
  - Pengambilalihan sesebuah perniagaan asing oleh kerajaan tempatan yang memerintah
4. Risiko penghantaran balik modal dan dividen
  - Menyekat pengaliran keluar keuntungan dari operasi di negara tersebut ke negara asal anak syarikat multinasional
  - Kerajaan mencampuri urusan syarikat memindahkan dana keluar/masuk dari negara syarikat beroperasi
5. Risiko kadar pertukaran wang
  - Perlu meramal pergerakan tukaran mata wang pada masa hadapan yang akan memberi kesan kepada perniagaan
  - Kadar pertukaran yang berubah menyebabkan kerugian kepada pihak tertentu
6. Risiko kredit
  - Risiko yang dihadapi oleh pengeksport apabila pengimport tidak membayar bagi barang yang diterimanya
  - Syarikat pengimport yang membuat pinjaman tidak mampu membayar balik pinjaman bersama faedah kepada bank tempatan
  - Kemungkinan disebabkan muflis, kemelesetan ekonomi atau pergolakan politik

### Soalan 13

Soalan ini menghendaki calon untuk menerangkan lima jenis jenayah kolar putih yang boleh berlaku dalam sesebuah organisasi. Majoriti calon dapat memberikan fakta dengan tepat dan mendapat markah yang baik bagi soalan ini. Calon mampu untuk menghuraikan dengan baik dan memberikan contoh yang sesuai dengan fakta. Terdapat juga segelintir calon yang memberikan fakta kurang tepat dan ini menyebabkan calon tersebut kehilangan markah. Calon juga gagal untuk memberi huraian yang jelas terhadap fakta dan contoh yang tidak bersesuaian. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

1. Rasuah
  - Dengan niat salah menerima daripada seseorang atau memberi kepada seseorang apa-apa suapan sebagai dorongan atau upah untuk melakukan sesuatu perbuatan yang berkaitan dengan urusan rasmi atau urusan prinsipal berkenaan.
  - Antaranya meminta dan menerima rasuah, memberi suapan, mengemukakan tuntutan palsu dan salah guna kuasa, mengikut Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009.
  - Hukuman terhadap kesalahan ialah hukuman penjara dan denda.
2. Penyelewengan
  - Tindakan seseorang atau sesuatu pihak menyalahgunakan harta dengan curang atau menggunakan harta orang lain atau pihak lain yang telah diamanahkan hak penjagaan kepadanya demi kepentingan diri sendiri.
  - Seseorang harus mempunyai kuasa yang sah ke atas harta yang diamanahkan kepadanya dalam tempoh orang itu melakukan penyelewengan.
  - Antaranya penyalahgunaan aset dan pemalsuan atau penipuan penyata/ mendedahkan rahsia syarikat.
  - Hukuman terhadap kesalahan ialah penjara dan denda.
  - Contohnya, menggunakan wang syarikat untuk membuat pelaburan sendiri dengan hasrat untuk mengaut keuntungan yang besar.
3. Pecah amanah
  - Seseorang yang diberi kuasa untuk menjalankan tanggungjawab telah meletakkan kepentingan peribadi atau kepentingan lain melebihi kepentingan amanah yang diberikan.
  - Hukuman terhadap kesalahan ialah penjara dan denda.
  - Pengurus menipu atau meniru tandatangan mana-mana pegawai.
  - Penyalahgunaan duit/harta/wang syarikat untuk diri sendiri.
4. Konflik kepentingan
  - Berlaku apabila seseorang yang mempunyai kuasa dan autoriti tertentu dalam organisasi dan tindakannya menunjukkan tanda-tanda percanggahan antara kepentingan peribadi dengan kepentingan tugasnya terhadap organisasi perniagaan tersebut.
  - Pengarah yang dilantik oleh lembaga pengarah mewakili kepentingan sesuatu kumpulan tertentu.
  - Mengambil atau menyimpan sebarang untung rahsia iaitu ganjaran yang diterima bagi pihak syarikat.
  - Hukuman terhadap kesalahan ialah penjara dan denda.
5. Penyalahgunaan kuasa
  - Berlaku apabila seseorang diberi kuasa untuk menjalankan tanggungjawab berdasarkan bidang tugas yang diamanahkan, mengambil tindakan atau membuat keputusan melanggar peraturan, prosedur dan undang-undang yang ditetapkan.
  - Mempunyai kuasa yang luas atau mengetahui maklumat dalaman sesebuah syarikat dan disalahgunakan.
  - Menggunakan wang dan harta syarikat bukan untuk kepentingan syarikat.
  - Hukuman terhadap kesalahan ialah penjara dan denda.

# Laporan Peperiksaan STPM 2018



**SASBADI SDN. BHD.** (139288-X)

(Anak syarikat milik penuh Sasbadi Holdings Berhad (1022660-T))

Lot 12, Jalan Teknologi 3/4, Taman Sains Selangor 1,  
Kota Damansara, 47810 Petaling Jaya, Selangor Darul Ehsan.

Tel: +603-6145 1188 Faks: +603-6145 1199

Laman web: [www.sasbadisb.com](http://www.sasbadisb.com) e-mel: [enquiry@sasbadi.com](mailto:enquiry@sasbadi.com)



**MAJLIS PEPERIKSAAN MALAYSIA**

Persiaran 1, Bandar Baru Selayang,  
68100 Batu Caves, Selangor Darul Ehsan.

Tel: +603-6126 1600 Faks: +603-6136 1488

e-mel: [ppa@mpm.edu.my](mailto:ppa@mpm.edu.my)

ISBN 978-983-77-1303-1



9 789837 713031