



MAJLIS PEPERIKSAAN MALAYSIA
Malaysian Examinations Council



LAPORAN PEPERIKSAAN

STPM

Pengajian Perniagaan (946)

2024

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 1, sebanyak 18 080 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 55.58% 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	9.14	4.13	3.32	5.62	10.93	11.72	10.72	7.12	8.75	6.15	22.41

RESPONS CALON

Komen am

Secara keseluruhannya, mutu jawapan calon adalah pada tahap sederhana. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan dengan baik bagi topik-topik yang mudah dan kurang menguasai topik-topik yang memerlukan huraian serta contoh. 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 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 menghendaki calon menyatakan **empat** peranan perniagaan terhadap ekonomi. Secara keseluruhannya, ramai calon beroleh markah walaupun tidak mendapat markah penuh. Sekurang-kurangnya calon mendapat 2 markah bagi fakta mengurangkan kadar pengangguran dan meningkatkan pendapatan negara. Terdapat juga calon yang tidak dapat menyenaraikan jawapan dengan baik, iaitu calon memberikan jawapan peranan perniagaan terhadap masyarakat, seperti dapat mewujudkan peluang pekerjaan dan dapat meningkatkan imej negara.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

- Perniagaan berperanan untuk meningkatkan pendapatan negara/kerajaan melalui pembayaran cukai.
- Kewujudan perniagaan mengurangkan kadar pengangguran.
- Perniagaan berperanan mengurangkan inflasi/menghasilkan barangan dan perkhidmatan yang memenuhi tuntutan pasaran.
- Perniagaan berperanan membangunkan industri hiliran dan hulu serta industri sampingan.

- Perniagaan mewujudkan penempatan baharu/bandar-bandar baharu, dan aktiviti perniagaan ini akan menarik ramai penduduk menetap di sesuatu tempat.
- Kewujudan perniagaan membolehkan penggunaan sumber bahan mentah negara dengan berkesan atau optimum.

Soalan 2

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan tahap perniagaan, iaitu domestik dan antarabangsa. Secara keseluruhannya, soalan ini memberi peluang kepada calon untuk mendapat markah huraian. Calon perlu memberikan satu huraian dan satu contoh. Calon mudah mendapatkan markah huraian tetapi kehilangan markah contoh disebabkan contoh yang diberikan oleh calon tidak jelas dan calon mengulang kembali ayat huraian.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

(a) Domestik

- Perniagaan yang beroperasi dalam negara.
- Menggunakan sumber/input/kewangan yang terdapat dalam sesebuah negara sahaja.
- Pasaran/pelanggan dalam negara.
- Contoh yang bersesuaian.

(b) Antarabangsa

- Perniagaan antarabangsa merujuk kepada perniagaan yang merentas sempadan sesebuah negara.
- Urus niaga dijalankan dengan menggunakan mata wang negara asal dan mata wang asing.
- Menjalankan perniagaan yang melibatkan import atau eksport.
- Contoh yang bersesuaian.

Soalan 3

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan **dua** reka bentuk pengeluaran dalam perancangan pengeluaran. Soalan ini sukar bagi calon yang tidak memahami konsep. Kesannya calon sukar memberikan contoh dengan baik dan jelas, tetapi huraian calon masih boleh diterima. Kesilapan dalam memberikan fakta banyak dilakukan oleh calon sehingga calon beroleh markah 0 bagi soalan ini. Terdapat calon yang keliru berkaitan kehendak soalan sehingga salah memberikan fakta, seperti pengeluaran mengikut tempahan dan pengeluaran secara massa.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. *Simplification*

- Reka bentuk pengeluaran yang mengurangkan kuantiti bahagian, komponen, atau proses pemasangan dalam pengeluaran produk.
- Proses menjadikan sesuatu proses pengeluaran lebih mudah dan banyak peringkat atau langkah kepada beberapa langkah yang digabungkan.
- Tujuan reka bentuk *simplification* ini ialah untuk menjimatkan tempoh masa dan kos pengeluaran, iaitu semua sumber akan digunakan secara optimum.

- Contoh: Pengeluar kereta tidak perlu menghasilkan tali pinggang keledar sendiri, sebaliknya menggunakan tali pinggang keledar yang telah siap dipasang pada kereta.
- Contoh yang bersesuaian

2. *Standardization*

- Reka bentuk pengeluaran yang menggunakan bahagian yang seragam dan biasanya boleh ditukar ganti dengan mudah.
- Reka bentuk pengeluaran *standardization* merujuk kepada proses penyediaan satu piawaian dalam pengeluaran.
- Satu piawaian dalam pengeluaran yang diikuti sepanjang proses pengeluaran.
- Contoh: Standard teknikal dan prosedur/standard spesifikasi produk/standard kaedah ujian/standard kualiti produk/standard tempoh masa pengeluaran.
- Contoh yang bersesuaian.

3. *Modular*

- Reka bentuk pengeluaran yang menggabungkan blok pembinaan yang standard, atau modul, untuk mencipta produk siap yang unik.
- Teknik yang membahagikan sistem pengeluaran kepada beberapa bahagian yang lebih kecil dengan menggunakan sistem yang berbeza.
- Tujuan reka bentuk ini adalah untuk memastikan proses pengeluaran mudah dipantau dan sebarang kesilapan lebih mudah dikenal pasti.
- Contoh: Honda menggunakan kerangka hadapan dan radiator yang sama untuk beberapa siri model kereta Accord, Civic, dan CRV.
- Contoh yang bersesuaian.

Soalan 4

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** pendekatan kawalan kualiti. Secara keseluruhannya, ramai calon dapat memberikan jawapan dengan baik dan menepati skema jawapan. Namun, calon kehilangan markah huraian disebabkan kebanyakan calon mengulang balik fakta di dalam huraian. Walaupun soalan ini nampak mudah tetapi terdapat calon yang masih tidak dapat menyenaraikan fakta. Oleh itu calon kehilangan markah fakta.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Kawalan Input

- Kawalan input juga dikenali sebagai kawalan awalan, iaitu pihak organisasi akan memastikan input yang akan digunakan dalam proses pengeluaran memenuhi piawaian yang ditetapkan.
- Merujuk kepada kawalan ke atas semua input pengeluaran termasuk bahan mentah, peralatan, mesin, dan modal insan sebelum aktiviti proses pengeluaran dilaksanakan bagi memastikan semua input adalah yang terbaik dan tanpa sebarang masalah.

2. Kawalan Proses

- Kawalan proses merujuk kepada kawalan semasa proses pengeluaran. Pihak organisasi akan memastikan proses pengeluaran dilaksanakan mengikut perancangan.
- Pengurus akan memastikan operasi berjalan dengan lancar dan sekiranya berlaku sebarang masalah, tindakan pemulihan dan penambahbaikan akan dilakukan.

3. Kawalan Output

- Kawalan output merujuk kepada kawalan kepada hasil sesuatu proses pengeluaran.
- Pengurus akan memantau kualiti produk yang dihasilkan bagi memastikan piawaian hasil tercapai sebelum produk yang dikeluarkan dapat diterima untuk dipasarkan.
- Kawalan ini boleh dilakukan secara pelan pensampelan atau kaedah pemeriksaan menyeluruh.

Soalan 5

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **dua** jenis standard *International Organisation for Standardisation* (ISO). Walaupun tidak ramai calon dapat menjawab soalan ini dan tidak dapat menghuraikan fakta, namun terdapat juga calon yang dapat memberikan fakta dengan betul dan tepat seperti dalam skema jawapan. Soalan ini sukar kerana kebanyakan calon tidak fokus kepada topik ini. Majoriti calon tidak menjawab soalan ini atau menjawab dengan jawapan fakta yang salah.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. ISO 9000

- Satu standard bertulis yang menetapkan dan mentakrifkan elemen asas yang perlu ada dalam sistem pengurusan kualiti sesebuah organisasi untuk memastikan produk dan perkhidmatan sentiasa memenuhi kehendak pelanggan.

2. ISO 9001

- Standard yang menentukan kualiti produk yang dihasilkan dan piawaian yang merangkumi 20 aspek program kualiti termasuk reka bentuk perkhidmatan, tanggungjawab pengurusan, sistem dokumentasi berkualiti, latihan, dan pemulihan serta pertimbangan pembelian.

3. ISO 9002

- Standard yang merangkumi aspek kualiti seperti ISO 9001, tetapi lebih mengkhusus pada penghasilan reka bentuk untuk pelanggan dan reka bentuk bagi tujuan pemasangan dan pengeluaran di lokasi lain.

4. ISO 9003

- Standard yang menekankan aspek pencegahan daripada pemulihan dan skopnya adalah terhad kepada satu-satu proses pengeluaran.

Soalan 6

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan X dan Y berdasarkan rajah proses pemasaran. Kekuatan soalan ini ialah pada penguasaan fakta. Ramai calon dapat memberikan fakta tetapi penghuraian tidak menepati skema jawapan. Ramai calon tidak melabel jawapan dengan X dan Y. Calon melabel jawapan dengan nombor 1 dan 2. Terdapat juga calon yang menukar jawapan pemasaran kepada pasaran. Ini menyebabkan calon kehilangan markah.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

X = Menilai peluang-peluang pemasaran

- Mengenal pasti produk dan potensi pasaran terhadap produk.

Y = Membina campuran pemasaran

- Merancang dan membentuk strategi pemasaran yang sesuai dengan produk dan segmen pasaran yang dipilih.

Soalan 7

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan perbezaan segmentasi pasaran, sasaran pasaran, dan peletakan pasaran dari aspek skop dan kepentingan. Majoriti calon gagal menjawab soalan ini. Calon tidak membezakan setiap tajuk yang diberikan mengikut skop. Kebanyakan calon menyenaraikan jawapan fakta yang terdapat di dalam setiap tajuk. Calon gagal memberi jawapan mengikut aspek atau dimensi yang sepatutnya. Jawapan calon lebih kepada memberi maksud dan strategi sahaja

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Dimensi	Segmentasi Pasaran	Sasaran Pasaran	Peletakan Pasaran
Skop	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 produk pesaing.
Kepentingan	Kepentingannya untuk membolehkan pemasar membentuk campuran pemasaran yang berbeza bagi memenuhi keperluan segmen yang berbeza.	Kepentingannya untuk membolehkan pemasar menggunakan sumber yang terhad secara lebih optimum untuk segmen yang dipilih.	Kepentingannya ialah peletakan pasaran yang berjaya akan memberikan kelebihan daya saing yang terbesar kepada pemasar dalam segmen yang dipilih.

Soalan 8

Soalan ini meminta calon untuk menyatakan **empat** prinsip insurans. Secara keseluruhan, kebanyakan calon memperoleh markah pada soalan ini walaupun bukan markah penuh. Ada calon keliru antara prinsip insurans dan prinsip takaful. Terdapat juga calon yang tidak mendapat markah disebabkan oleh kesilapan fakta, seperti konvensional, insurans nyawa, insurans kenderaan, dan insurans kebakaran.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Ganti rugi
2. Doktrin punca terdekat
3. Kepentingan boleh diinsuranskan
4. Penuh percaya mutlak

Soalan 9

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** aspek pemilihan dalam pengambilan sumber manusia di sesebuah organisasi. Kebanyakan calon dapat memberikan fakta tetapi mengulang kembali fakta di dalam huraian. Terdapat calon yang dapat memberikan fakta dan huraian yang menepati skema jawapan.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Borang permohonan
 - Mengandungi maklumat peribadi seperti nama calon, alamat untuk dihubungi, latar belakang pendidikan, kelulusan akademik, pengalaman kerja, dan maklumat kesihatan diri individu.
2. Semakan rujukan
 - Semakan dilakukan tentang calon bagi mengetahui maklumat calon daripada mereka yang kenal dan menyokong permohonan calon.
3. Temu duga
 - Melibatkan sesi perbualan yang selalunya formal bagi membolehkan penemu duga menilai calon yang ingin dipertimbangkan bagi mengisi sesuatu jawatan.
4. Ujian
 - Pemeriksaan terhadap kualiti sumber manusia yang berkaitan dengan kerja atau jawatan yang akan diisi.
 - Ujian boleh dibahagikan kepada beberapa jenis seperti ujian kecenderungan, pencapaian, minat vokasional, personaliti, ujian fizikal, dan ujian kesihatan.

Soalan 10

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** skim kemudahan penamatan perkhidmatan seseorang pekerja. Majoriti calon boleh menjawab soalan ini dengan baik. Calon mampu untuk memberikan fakta dengan betul dan huraian yang jelas.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah

1. Wajib
 - Seseorang pekerja telah mencapai umur mesti bersara.
 - Pekerja yang tamat kontrak dilepaskan oleh organisasi tanpa sebarang syarat.
2. Sukarela
 - Berhenti daripada terus berkhidmat dalam sesebuah organisasi atas pilihan sendiri.
 - Pekerja memilih untuk bersara lebih awal atas pilihan/kehendak sendiri.
3. Diberhentikan
 - Ditamatkan perkhidmatan atas sebab berlaku pelanggaran syarat kontrak perkhidmatan oleh pekerja.
 - Pekerja diberhentikan atas tindakan disiplin.
4. Diberhentikan (*retrenchment*)
 - Ditamatkan perkhidmatan atas keputusan strategik pihak pengurusan organisasi untuk mengurangkan bilangan/kos pekerja atau menghentikan sesuatu operasi organisasi.
 - Pekerja diberhentikan atas sebab perubahan kepada syarikat yang menyebabkan pekerja dibuang kesan penggabungan syarikat, kegawatan ekonomi, dan pengambilalihan syarikat.

BAHAGIAN B

Soalan 11

Soalan (a) meminta calon untuk menjelaskan campuran promosi yang dilaksanakan oleh Syarikat SDS. Bagi soalan ini, majoriti calon mampu untuk memberikan jawapan fakta dan kaitan kes dengan betul. Terdapat juga calon yang keliru dengan kehendak soalan. Soalan meminta calon memberikan fakta berkaitan campuran promosi tetapi calon memberikan jawapan campuran pemasaran. Ini menyebabkan calon kehilangan markah.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan kes
Promosi Jualan	• Promosi jualan ialah satu cara penyampaian maklumat tentang barang dan perkhidmatan oleh penjual kepada pengguna <u>melalui teknik-teknik jualan dalam jangka masa pendek</u>. • Promosi jualan merupakan segala usaha galakan jualan yang digunakan oleh firma untuk meningkatkan hasil jualan dan meluaskan pasaran yang sedia ada.	• Kepelbagaian menu yang ditawarkan kepada pelanggan turut boleh dilayari di laman sesawang dan dalam aplikasi SDS. • Produk syarikat ini juga turut boleh dibeli melalui khidmat pelantar dalam talian, iaitu FoodPanda dan GrabFood. • Pelanggan juga boleh membuat pesanan untuk pembelian serta mendapatkan maklumat mengenai SDS di laman sesawang yang sentiasa dikemas kini. • Selain aplikasi <i>Telegram</i>, platform media sosial <i>Facebook</i>, <i>Twitter</i>, dan <i>Instagram</i> menjadi medium utama penyaluran maklumat kepada pelanggan. • SDS menggalakkan pelanggan mendaftar sebagai ahli bagi memperoleh pelbagai manfaat seperti diskaun, promosi istimewa untuk ahli, penebusan mata, dan ganjaran hari lahir. • Pada setiap 15 hari bulan, SDS memberi diskaun sebanyak 30% bagi pembelian menu terpilih • dan pemberian mata ganjaran berganda kepada pelanggan yang menjadi ahli SDS. • Syarikat ini juga sering menganjurkan aktiviti promosi lain, seperti pemberian rebat RM31 semasa jualan Hari Merdeka bagi pembelian RM200 ke atas • dan pertandingan makan kuih bulan sempena Pesta Kuih Bulan.

Jualan bersemuka	- Jualan bersemuka adalah satu cara menyampaikan maklumat barang dan perkhidmatan daripada pengeluar atau firma kepada pengguna melalui jurujual yang terlatih dan berkebolehan. - Melalui jualan bersemuka, maklumat mengenai kelakuan membeli dan cita rasa pengguna dapat diperoleh secara langsung oleh firma kerana jurujual berhadapan dengan pengguna-pengguna.	Ini menjadi tarikan kepada semua lapisan masyarakat untuk menikmati makanan di kafe serta meraikan hari istimewa dengan kek dan pastri oleh SDS dalam suasana yang selesa dengan layanan mesra kepada pelanggan.
Publisiti	- Mewujudkan hubungan baik antara syarikat dengan pelanggan, seperti mendapatkan publisiti yang baik, membangunkan imej korporat, menangani khabar angin, cerita, dan kejadian yang mampu menjelaskan imej syarikat dengan cekap. - Publisiti merupakan cara menyampaikan maklumat sesuatu barang dan perkhidmatan daripada pengeluar kepada pengguna melalui sebaran media komunikasi tetapi pihak pengeluar tidak perlu membayar. - Publisiti boleh dibuat dalam bentuk-bentuk berikut: liputan berita, rencana berita, penyuntingan rekod dan filem, persidangan akhbar.	Kepelbagaian menu yang ditawarkan kepada pelanggan turut boleh dilayari di laman sesawang - dan dalam aplikasi SDS. - Selain aplikasi <i>Telegram</i>, platform media sosial <i>Facebook</i>, <i>Twitter</i>, dan <i>Instagram</i> menjadi medium utama penyaluran maklumat kepada pelanggan. - Komen dan maklum balas pelanggan tentang produk dan perkhidmatan SDS terbuka untuk capaian semua pihak di pelbagai media sosial SDS. - Komen ini termasuklah permintaan pelanggan supaya SDS membuka cawangan baharu di kawasan mereka.
Perhubungan awam	- Satu cara yang diambil oleh perniagaan untuk menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat umum khasnya pihak berkepentingan perniagaan seperti pembekal, pelanggan dan kerajaan. - Cara yang biasa digunakan oleh syarikat adalah seperti mengeluarkan buletin/majalah, mewujudkan laman sesawang, melantik pegawai perhubungan awam untuk meningkatkan imej syarikat di kalangan masyarakat umum.	SDS mewujudkan laman sesawang yang sentiasa dikemas kini. - Sebagai syarikat yang memberi keutamaan kepada nilai bersama masyarakat dan keinginan menyumbang sesuatu kepada orang lain, SDS turut melaksanakan program kemasyarakatan, seperti penajaan roti coklat dan maskot semasa program vaksinasi COVID-19 untuk kanak-kanak - dan penajaan kuih perayaan untuk golongan warga emas sewaktu Tahun Baru Cina.

Soalan (b) meminta calon untuk menghitung nisbah kewangan berikut, iaitu nisbah semasa, nisbah cepat, nisbah hutang, margin untung bersih, dan pulangan atas aset. Kekuatan soalan ini adalah rumusnya. Sekiranya calon tidak dapat menunjukkan jalan pengiraan dan jawapan sekalipun, calon masih boleh memperoleh markah pada rumus yang betul. Tetapi kebanyakan calon tidak dapat memberikan rumus dengan betul sekaligus kehilangan markah yang besar.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

(i) Nisbah semasa

Formula	2019	2020
$= \frac{\text{Aset Semasa}}{\text{Liabiliti semasa}}$	$\frac{\text{RM27490}}{\text{RM42350}}$	$\frac{\text{RM30318}}{\text{RM35168}}$
	$= 0.65/0.649 : 1$	$= 0.86/0.862 : 1$

(ii) Nisbah cepat

Formula	2019	2020
$= \frac{\text{Aset Semasa} - \text{inventori}}{\text{Liabiliti semasa}}$	$\frac{\text{RM27490} - \text{RM5203}}{\text{RM42350}}$	$\frac{\text{RM30318} - \text{RM5330}}{\text{RM35168}}$
	$= 0.53/0.526 : 1$	$= 0.71/0.711 : 1$

(iii) Nisbah hutang

Formula	2019	2020
$= \frac{\text{Hutang}}{\text{Jumlah aset}}$	$\frac{\text{RM43222}}{\text{RM124306}}$	$\frac{\text{RM45886}}{\text{RM146204}}$
	$= 0.35/0.347 : 1$	$= 0.31/0.313 : 1$

(iv) Margin untung bersih

Formula	2019	2020
$= \frac{\text{Untung bersih}}{\text{Jualan}} \times 100$	$\frac{\text{RM7854}}{\text{RM187219}} \times 100$	$\frac{\text{RM4212}}{\text{RM191520}} \times 100$
	$= 4.20\%/4.195\%$	$= 2.20\%/2.199\%$

(v) Pulangan atas aset

Formula	2019	2020
$= \frac{\text{Untung bersih}}{\text{Jumlah aset}} \times 100$	$\frac{\text{RM7854}}{\text{RM124306}} \times 100$	$\frac{\text{RM4212}}{\text{RM146204}} \times 100$
	$= 6.32\%/6.318\%$	$= 2.88\%/2.880\%$

Soalan 12

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan **lima** pengaruh persekitaran tugas terhadap perniagaan. Majoriti calon memilih untuk menjawab soalan ini. Soalan ini memberi peluang kepada calon untuk memperolehi markah fakta kerana ianya merupakan fakta yang ada di dalam sukatan pelajaran walaupun calon tidak dapat memberikan huraian dan contoh. Walaupun soalan ini nampak mudah dan memberi kelebihan kepada calon dalam memberikan apa sahaja contoh tetapi masih ada calon yang tidak dapat memberikan fakta yang menepati skema jawapan. Terdapat juga calon yang memberikan jawapan tidak menepati skema jawapan iaitu calon memberikan jawapan persekitaran umum. Kebanyakan calon gagal memberikan huraian pengaruh persekitaran tugas yang jelas dan contoh yang jelas.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Pelanggan
 - Pelanggan merujuk kepada pembeli produk atau pengguna produk atau perkhidmatan.
 - Perubahan cita rasa pelanggan boleh mempengaruhi sesebuah perniagaan berkaitan produk yang dikeluarkan.
 - Contoh yang bersesuaian.
2. Pembekal
 - Pembekal merujuk kepada pihak yang membekalkan input atau bahan mentah.
 - Bekalan yang berterusan membolehkan operasi perniagaan berjalan lancar.
 - Mempengaruhi kejayaan syarikat.
 - Contoh yang bersesuaian.
3. Pembiaya
 - Pihak yang memberi pinjaman kepada syarikat.
 - Pinjaman tinggi membolehkan pembesaran perniagaan.
 - Contoh yang bersesuaian.
4. Pemodal/Pelabur
 - Pihak yang melabur/menyumbang modal dalam syarikat.
 - Sumbangan modal tinggi dan berkekalan memastikan kelangsungan perniagaan.
 - Dapat meningkatkan produktiviti.
 - Contoh yang bersesuaian.
5. Pesaing
 - Pesaing merujuk kepada firma lain dalam industri yang sama atau peniaga yang menjual produk serupa di tempat atau pasaran yang sama.
 - Persaingan harga.
 - Perlu inovasi/perniagaan membuat inovasi atau persaingan harga dan kualiti produk ataupun melaksanakan persaingan sihat.
 - Contoh yang bersesuaian.
6. Kerajaan
 - Pihak berkuasa yang menetapkan undang-undang atau peraturan perniagaan.
 - Cukai tinggi, untung kurang/dasar pengenaan cukai tinggi akan mengurangkan keuntungan perniagaan.

- Contoh yang bersesuaian.
7. Pekerja
 - Pekerja merujuk kepada tenaga pekerja yang memberi sumbangan fizikal dan mental kepada syarikat/perniagaan.
 - Pekerja yang berkemahiran.
 - Dapat meningkatkan produktiviti.
 - Contoh yang bersesuaian.
 8. Masyarakat
 - Merujuk kepada sekelompok orang yang berada di persekitaran operasi perniagaan sama ada pembeli atau bukan pembeli produk perniagaan.
 - Perubahan cita rasa masyarakat mempengaruhi produk yang dihasilkan.
 - Pertambahan kuasa beli masyarakat memberikan kesan keuntungan kepada perniagaan.
 - Contoh yang bersesuaian.

Soalan 13

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan **lima** cabaran yang dihadapi oleh pengurus pengeluaran dalam sektor pembuatan makanan. Terdapat calon yang menjawab soalan ini dapat menyatakan fakta dengan tepat dan mampu memberikan sekurang-kurangnya satu huraian tetapi gagal mendapat markah penuh. Calon yang menjawab soalan tidak ramai. Majoriti calon yang memilih soalan ini tidak mendapatkan markah yang tinggi. Huraian calon tidak menepati skema jawapan dan contoh yang diberikan juga tidak menunjukkan cabaran.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Peningkatan Teknologi
 - Pengurus perlu lebih peka terhadap persekitaran akibat perubahan teknologi baharu ini dalam pengeluaran makanan boleh berlaku dengan pantas.
 - Pengurus pengeluaran perlu mewujudkan kaedah baharu dalam proses pengeluaran makanan bagi meningkatkan kecekapan operasi.
 - Wujudnya kaedah dan teknologi baru yang membolehkan proses pengeluaran makanan yang lebih cepat menuntut pengurus pengeluaran lebih peka kepada perubahan tersebut sama ada untuk menggantikan kaedah pengeluaran makanan sedia ada dengan kaedah dan teknologi yang baharu.
 - Contoh yang bersesuaian
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 makanan 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 baru yang boleh menghasilkan produk yang lebih berkualiti.

- Pengurus perlu sentiasa membuat pemantauan terhadap persekitaran lain bagi memastikan kaedah pengeluaran yang digunakan adalah yang terbaik untuk kualiti terbaik.
 - Contoh yang bersesuaian.
3. Isu penjagaan alam sekitar
- Pengurus pengeluaran perlu sentiasa peka dengan kesan pengeluaran makanan 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 pemprosesan makanan dikendalikan mengikut peraturan kerana pihak kerajaan dan masyarakat sekarang sangat mementingkan aspek kebersihan dan penjagaan alam sekitar.
 - Pengurus perlu pastikan sisa pengeluaran makanan dihapuskan di tempat yang ditetapkan.
 - Contoh yang bersesuaian.
4. Sumber semakin berkurangan
- Sumber manusia terlatih semakin berkurang dan pengurus perlu memastikan pekerja sentiasa mencukupi untuk mengelakkan proses pengeluaran makanan tergendala.
 - Sumber bahan mentah semakin berkurang dan pengurus pengeluaran perlu memastikan bahan mentah sentiasa mencukupi supaya proses pengeluaran tidak tergendala atau elakkan pembaziran.
 - Sumber kewangan yang semakin berkurang di mana pengurus pengeluaran perlu sentiasa memastikan bajet diurus dengan sebaik mungkin untuk mengelakkan proses tergendala akibat masalah kewangan.
 - Contoh yang bersesuaian.
5. Persaingan sengit
- Pengurus pengeluaran boleh meningkatkan daya saing perniagaan dengan memberi tumpuan terhadap kualiti/keunikan/inovasi produk yang dikeluarkan.
 - Pengurus pengeluaran perlu memastikan penghasilan produk berkualiti tinggi dibuat pada kos yang kompetitif.
 - Contoh yang bersesuaian.
6. Globalisasi
- Pengurus pengeluaran akan mendapatkan input berkualiti dari mana-mana negara pada kos yang lebih rendah.
 - Banyak syarikat antarabangsa boleh berkembang ke seluruh dunia kerana mengamalkan ekonomi bidangan yang boleh menjimatkan kos seunit pengeluaran.
 - Contoh yang bersesuaian.

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 2, sebanyak 16 271 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 60.06% 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	10.10	5.87	4.69	7.84	10.66	10.63	10.27	5.81	7.31	4.82	22.00

RESPONS CALON

Komen am

Secara keseluruhannya, prestasi calon pada tahun ini pada tahap yang agak baik dari segi pemarkahan dan kaedah menjawab soalan. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan dengan baik bagi topik-topik yang mudah dan kurang menguasai bagi topik-topik yang memerlukan huraian serta contoh. 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 meminta calon untuk menyatakan **empat** pendekatan pemikiran pengurusan. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan baik. Terdapat calon tidak dapat menyatakan fakta dengan tepat. Terdapat juga calon yang memberi jawapan fungsi pengurusan, iaitu perancangan, pengorganisasian, kepimpinan dan pengawalan.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Pendekatan Klasikal
2. Pendekatan Kemanusiaan/Gelagat
3. Pendekatan Sains Pengurusan/Kuantitatif
4. Pendekatan Moden/Kontemporari

Soalan 2

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** jenis kemahiran pengurusan dalam organisasi. Sebilangan besar calon dapat menjawab soalan ini dengan baik dan berjaya mendapat markah penuh kerana banyak pilihan huraian yang boleh memberikan markah kepada calon. Terdapat juga calon yang gagal memberikan huraian dengan baik untuk jenis kemahiran pengurusan dalam organisasi. Ada juga calon yang memberikan jawapan fakta yang ejaanya salah, seperti kemanusiaan menjadi kemanusian.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Konseptual

- Keupayaan pengurus untuk melihat organisasi secara keseluruhannya, hubungan antara bahagian-bahagian dalam organisasi dan persekitaran organisasi yang terlibat.
- Pengurus melihat perkaitan antara syarikat dengan persekitaran, seperti pelanggan, pesaing, pembekal, kerajaan, dan sebagainya.
- Keupayaan menyelesaikan masalah organisasi, melihat peluang serta ancaman daripada persekitaran luaran.
- Pengurus mudah mencari, menganalisis, dan menginterpretasi maklumat untuk mewujudkan rancangan jangka masa panjang/rancangan strategik yang akan menentukan arah perjalanan atau hala tuju organisasi.
- Pengurus menentukan hala tuju/matlamat organisasi.
- Kemahiran ini untuk menangani isu-isu umum organisasi.

2. Antara perorangan/kemanusiaan

- Keupayaan seseorang pengurus untuk bekerja secara efektif dengan orang lain.
- Pengurus bukan sahaja berinteraksi dengan pekerja malah dengan rakan sekerja dan semua pihak yang berkaitan dalam organisasi.
- Kemahiran ini membolehkan pengurus bekerjasama dengan pekerja dalam satu pasukan kerja.
- Pengurus juga akan terlibat dalam berinteraksi dengan pihak luar syarikat seperti pelanggan, pembekal dan sebagainya.
- Kemahiran memimpin, mengarah, menyelaras, berkomunikasi dan memotivasikan pekerja.

3. Teknikal

- Merujuk kepada keupayaan dan kecekapan seseorang pengurus untuk memahami dan menggunakan teknik, kaedah, sistem, peralatan, dan prosedur tertentu dalam pekerjaan.
- Kemahiran ini diperlukan bagi tujuan mengoperasi mesin dan peralatan serta penggunaan prosedur dan kaedah melakukan kerja dalam organisasi.
- Pengurus/pengurus bawahan membimbing pekerja untuk mengguna dan menyelenggara mesin dan peralatan.

4. Pengurusan masa

- Merujuk kepada penggunaan masa oleh pengurus secara cekap dan berkesan dalam merancang dan melaksanakan aktiviti kerja.
- Kemahiran bekerja secara berkesan dan mengagihkan tugas dan kerja secara tersusun dan berjadual.
- Pengurus melakukan kerja yang penting dahulu/memperuntukkan masa mengikut keperluan tugas.
- Kemahiran menyusun tugas atau kerja mengikut keutamaan.

5. Pembuatan keputusan

- Pengurus memahami dan menganalisis masalah, membentuk alternatif-alternatif penyelesaian masalah, dan memilih alternatif terbaik dalam menyelesaikan masalah tersebut.
- Pengurus peringkat atasan terlibat dalam membuat keputusan yang besar berhubung dengan perancangan strategik organisasi.
- Kemahiran pembuatan keputusan memerlukan kemahiran konseptual dan analitikal bagi memahami persekitaran dan meramal perubahan dalam persekitaran.

Soalan 3

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **dua** langkah terakhir dalam proses perancangan. Majoriti calon mendapat markah untuk fakta yang betul. Walaupun calon dapat memberikan jawapan fakta khusus, namun majoriti calon tidak dapat menghuraikan dengan tepat fakta tersebut. Terdapat juga calon yang memberikan jawapan fakta tidak lengkap, contohnya calon hanya memberikan jawapan memilih alternatif sahaja. Ini menyebabkan calon kehilangan markah untuk fakta.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Menilai alternatif

- Menilai kelebihan dan kelemahan setiap alternatif yang telah dihasilkan.
- Meneliti risiko pelaksanaan yang berkaitan dengan setiap alternatif.
- Penilaian boleh dibuat berdasarkan keupayaan syarikat dengan mengambil kira kekuatan dan kelemahan syarikat.

2. Memilih alternatif tindakan

- Pengurus menyusun setiap alternatif mengikut keutamaannya.
- Pengurus memilih alternatif yang terbaik berdasarkan kemungkinan untuk mencapai hasil yang optimum.

Soalan 4

Soalan ini meminta calon untuk membandingkan pemimpin formal dengan tidak formal dari aspek jawatan dan autoriti. Majoriti calon boleh menjawab soalan ini dengan baik dan memperoleh markah penuh. Namun begitu, terdapat juga calon yang gagal untuk memberikan huraian dari aspek autoriti.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Aspek	Pemimpin formal	Pemimpin tidak formal
Jawatan	Diiktiraf dan mesti melalui prosedur perlantikan yang sah / Dilantik secara rasmi	Jawatan tidak diiktiraf, dilantik berdasarkan persetujuan ahli sahaja / Dilantik berdasarkan persetujuan ahli sahaja
Autoriti	Kuasa sah melalui jawatan rasmi yang disandang atau kedudukan formal dalam organisasi	Kuasa yang diperoleh melalui pengaruh sendiri dan kebolehan yang ada, iaitu kuasa rujukan dan kuasa kepakaran

Soalan 5

Soalan ini meminta calon untuk menyatakan **enam** elemen kontrak mengikut Akta Kontrak 1950 (termasuk pindaan). Majoriti calon dapat menjawab soalan ini. Terdapat juga calon yang gagal memberikan jawapan fakta dengan tepat dan menyebabkan calon kehilangan markah walaupun soalan ini aras mudah.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Tawaran
2. Penerimaan
3. Balasan
4. Niat
5. Ketentuan
6. Keupayaan

Soalan 6

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan **dua** jenis barang mengikut takrifan Akta Jualan Barang-barang 1957 (termasuk pindaan). Sebahagian besar calon mampu untuk memberikan jawapan fakta dengan tepat. Namun begitu, terdapat juga calon memberikan jawapan fakta yang tidak relevan, seperti barang keperluan dan barang bukan keperluan. Ini menyebabkan calon tidak mendapat markah untuk soalan ini.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Barang sedia ada/Barang yang ada
 - Barang yang telah pun dimiliki/dipunyai oleh penjual atau disimpan oleh penjual.
 - Barang terbahagi kepada barang-barang tertentu dan barang belum ditentukan.
 - Contoh: Barang keperluan yang dijual di kedai.
2. Barang masa hadapan/Barang-barang hadapan
 - Barang yang akan dihasilkan/diperolehi oleh penjual selepas kontrak jualan diwujudkan.
 - Barang yang dihasilkan oleh penjual selepas kontrak jualan dibuat dan ditandatangani.
 - Contoh: Pembelian sebuah rumah teres yang sedang dalam pembinaan.

Soalan 7

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **dua** teknik mendengar secara aktif. Calon berjaya mendapat markah yang baik untuk soalan ini dengan memberikan fakta serta huraian dengan tepat. Terdapat juga sebilangan kecil calon yang membuat kesilapan dengan memberikan fakta teknik mendengar secara berkesan. Ini menyebabkan calon kehilangan markah kerana salah konsep.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Mengulang maksud pembicara
 - Pendengar akan cuba mengulang atau menyatakan semula apa yang disampaikan oleh penutur.
 - Pendengar mengulangi kata-kata pembicara berulang kali terutama fakta dan maklumat penting.

- Kaedah ini bertujuan untuk menunjukkan bahawa seseorang memahami apa yang disampaikan oleh penutur.
2. Meluahkan kefahaman terhadap perasaan pembicara
 - Pendengar sebolehnya perlu menunjukkan bahawa dia faham apa yang disampaikan oleh penutur.
 - Pendengar menghayati perasaan, emosi, atau isi hati yang dialami oleh penutur.
 - Kaedah ini bertujuan memberi keyakinan kepada penutur untuk meneruskan mesej yang seterusnya yang hendak disampaikan.
 3. Menanya soalan
 - Pendengar menanya soalan terhadap perkara yang tidak difahami atau kurang jelas.
 - Keadaan ini bagi membuktikan bahawa pendengar berminat berkaitan mesej yang disampaikan oleh penutur dan menyebabkan penyampai lebih selesa dan boleh meneruskan mesej yang selanjutnya untuk menjelaskan apa yang disoal oleh pendengar.
 - Untuk mengesahkan fahaman pendengar terhadap apa yang disampaikan.
 - Untuk mendapat penjelasan yang lebih lanjut terhadap apa yang disampaikan.
 - Untuk meningkatkan perhatian pendengar.

Soalan 8

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** prinsip berunding antara dua pihak dalam organisasi. Majoriti calon hilang markah untuk fakta. Calon tertukar perkataan dan menambah imbuhan pada fakta khusus. Calon juga banyak mengulang fakta untuk huraian. Terdapat calon yang memberi jawapan tahap-tahap perundingan, iaitu interpersonal, intrapersonal, interjabatan, dan intrajabatan. Hanya sebilangan kecil calon yang berjaya memberikan fakta dan huraian dengan baik.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Tumpuan kepada minat dan bukan kedudukan
 - Prinsip perundingan yang baik seharusnya mengambil kira minat pihak yang berunding bagi menyelesaikan masalah atau kata sepakat dalam mencapai keputusan rundingan.
 - Perundingan sebolehnya mengelak dari menjurus ke arah kedudukan seseorang, kerana akan menyebabkan rundingan lebih memihak kepada perunding yang mementingkan kedudukan atau matlamat dirinya sendiri.
2. Asingkan manusia daripada masalah
 - Proses perundingan sebolehnya jangan melibatkan masalah perunding tetapi perlu beri penumpuan terhadap masalah yang ingin dirundingkan.
 - Dalam melaksanakan rundingan seringkali perunding mencampur aduk masalah manusia dalam perundingan.
 - Perunding tidak melibatkan persepsi dan emosi dalam melaksanakan perundingan.
3. Jana pelbagai pilihan
 - Menjana banyak pilihan perlu untuk menyelesaikan masalah kerana jika terdapat hanya satu pilihan sahaja, kemungkinan besar ia akan memihak kepada satu pihak sahaja.
 - Jika pelbagai pilihan dibuat, ia akan menjurus kearah menyelesaikan masalah berasaskan menang-menang di mana kedua-dua pihak mendapat manfaat apabila sesuatu keputusan dibuat.

4. Guna kriteria yang objektif dan boleh terima

- Untuk memastikan keputusan rundingan diterima oleh kedua-dua pihak yang berunding, maka perlu ada satu kriteria yang khusus bagi memastikan kedua-dua pihak berpuas hati.
- Kejayaan perundingan bergantung kepada cara kedua-dua pihak mencari penyelesaian yang sesuai berdasarkan objektif yang dipersetujui bersama.
- Penyelesaian berdasarkan kepada maklumat dan data yang sedia ada.
- Elakkan andaian, ramalan dan persepsi.
- Boleh dilaksanakan mengikut tempoh, kemampuan, dan keupayaan.

Soalan 9

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** alat membuat keputusan kualitatif. Kebanyakan calon dapat memberikan fakta dengan tepat. Calon juga dapat memberikan satu huraian lengkap bagi setiap fakta. Terdapat juga calon memberikan jawapan fakta yang tidak relevan. Calon memberi jawapan alat-alat kawalan, iaitu analisis titik pulang modal, bajet, dan carta Gantt.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Analisis tulang ikan

- Merujuk kepada sumber/punca masalah iaitu masalah manusia, mesin, kaedah, dan bahan serta kesan yang wujud dan dikenali juga sebagai analisis sebab dan akibat.
- Kaedah ini digunakan untuk mengenal pasti punca kecil daripada masalah utama.
- Kaedah ini digunakan bagi mengenal pasti masalah sebenar melalui percambahan fikiran.

2. Sumbang saran

- Satu kaedah untuk mendapatkan alternatif penyelesaian masalah.
- Dikenali sebagai percambahan fikiran di mana semua orang dalam kumpulan dapat menyumbangkan fikiran dan pendapat terhadap sesuatu topik yang dibincangkan

3. Kumpulan fokus

- Sekumpulan individu yang menyumbangkan maklumat dalam format berstruktur.
- Setiap ahli kumpulan mesti mempunyai pelbagai kebolehan dan kemahiran.

4. Teknik Delphi

- Merujuk kepada pengutipan data atau maklumat berdasarkan kaedah tinjauan daripada ahli-ahli yang terlibat/kumpulan pakar dalam bidang berkaitan.
- Setiap ahli akan memberi idea kreatif secara bertulis, yang kemudiannya akan menjadi rujukan dalam membuat keputusan.
- Ahli-ahli kumpulan tidak bersemuka dan identiti mereka dirahsiakan.

5. Teknik kumpulan nominal

- Merupakan satu kumpulan panel yang ditubuhkan dengan mempunyai struktur supaya dapat memberi peluang kepada semua ahli memberi idea dan alternatif untuk menyelesaikan sesuatu masalah yang wujud.
- Setiap ahli diberi peluang menulis idea tersebut di papan tulis untuk dibincangkan serta proses penambahbaikan idea dilakukan pada peringkat ini.
- Setiap ahli boleh membuat penilaian terhadap senarai yang telah disemak dan undian akhir akan dibuat untuk memilih alternatif dan idea terbaik dalam pembuatan keputusan.

Soalan 10

Soalan ini meminta calon untuk menyatakan **empat** pengaruh faktor kedapatan maklumat dalam pembuatan keputusan. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan betul dan mendapat markah penuh. Namun begitu, terdapat sebilangan kecil calon yang memberikan jawapan fakta bagi faktor situasi dalam pembuatan keputusan, iaitu kepastian, ketidakpastian, kesamaran, dan risiko. Ini menyebabkan calon kehilangan markah.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Cara mendapatkan maklumat/Ketersediaan maklumat
2. Jumlah atau kuantiti maklumat/Maklumat yang lengkap
3. Jangka masa atau tempoh mendapatkan maklumat
4. Kualiti maklumat/Kesesuaian maklumat/ketepatan maklumat

BAHAGIAN B

Soalan 11

Soalan (a) meminta calon untuk menjelaskan jenis kawalan dalaman dan luaran yang dilaksanakan oleh Pharmaniaga. Sebahagian besar calon dapat menjawab soalan ini dengan baik. Hampir 80% calon berjaya memberikan jawapan fakta khusus dengan betul. Namun kebanyakan calon gagal untuk memberikan huraian dengan baik. Calon juga mampu untuk mengaitkan kaitan kes dengan fakta yang betul. Terdapat calon yang gagal mendapat markah kerana memberi jawapan fakta yang tidak tepat dan lengkap. Ada juga calon yang memberi jawapan kawalan dalaman dan kawalan luaran sebagai fakta. Ini menyebabkan calon kehilangan 15 markah.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan kes
Audit luar/ luaran	• Kerja-kerja audit kewangan atau operasi yang dilakukan oleh juruaudit profesional atau akauntan bertauliah	• Pengesahan penyata kewangan dalam laporan tersebut dikemukakan oleh Juruaudit Tetuan Pricewaterhouse Coopers PLT, manakala SIRIM QAS International Sdn. Bhd. mengesahkan ketepatan Laporan Kelestarian • Antara kekuatan Pharmaniaga dari aspek jaminan kualiti termasuklah memiliki fasiliti pengeluaran yang patuh halal bertaraf dunia • dan mematuhi Piawaian Skim Kerjasama Pemeriksaan Farmaseutikal dan Amalan Perkilangan Baik Kesatuan Eropah.

Peraturan	• Merujuk kepada satu set undang-undang kecil yang ditetapkan oleh organisasi luar/pihak berkuasa yang perlu dipatuhi oleh sesebuah organisasi bertujuan menentukan keharmonian, ketenteraman dan memastikan kelancaran aktiviti yang dirancang di dalam sesebuah organisasi.	• Dalam Mesyuarat Agung 2022, Laporan Disatukan disediakan berdasarkan Piawaian Pelaporan Kewangan Malaysia dan lain-lain, yang boleh diakses oleh pemegang saham melalui laman sesawang syarikat • perlu mematuhi peruntukan Kod Tadbir Urus Korporat Malaysia • Prosedur tersebut perlu mematuhi elemen, seperti masa dan suhu yang ditetapkan oleh Bahagian Regulatori Farmasi • memiliki fasiliti pengeluaran yang patuh halal bertaraf dunia • dan mematuhi Piawaian Skim Kerjasama Pemeriksaan Farmaseutikal dan Amalan Perkilangan Baik Kesatuan Eropah
Dasar (polisi) organisasi	• Prinsip/Garis panduan yang digunakan oleh sekumpulan pekerja yang berada dalam sesebuah organisasi untuk melakukan aktiviti-aktiviti organisasi secara sistematik	• Polisi Imbuhan Pengarah bertujuan untuk menetapkan kriteria yang digunakan dalam mengesyorkan pakej imbuhan Pengarah yang perlu mematuhi peruntukan Kod Tadbir Urus Korporat Malaysia
Prosedur kerja	• Tata cara yang perlu dilakukan oleh pekerja dalam membuat aktiviti. • Langkah-langkah yang perlu diikuti oleh pekerja semasa melakukan kerja	• Bagi menjamin kualiti ubat-ubatan pula, Pharmaniaga menyediakan video mengenai prosedur untuk penghantaran dan penstoran ubat
Undang-undang	• Peraturan-peraturan yang termaktub yang telah dibentuk dan ditetapkan oleh pihak berkuasa	• Perlembagaan Pharmaniaga di bawah Akta Syarikat 2016 menerangkan pemilikan dan pemindahan saham syarikat, mesyuarat, pelantikan dan tanggungjawab Lembaga Pengarah, dan lain-lain • Platform kerjaya di laman sesawang disediakan dan membolehkan bakal pekerja menghantar resume secara dalam talian yang kekal pada status aktif dalam pangkalan data syarikat dan proses ini tertakluk kepada Akta Perlindungan Data Peribadi 2010

Soalan (b) meminta calon untuk menjelaskan media komunikasi yang digunakan oleh Pharmaniaga. Calon dapat mengemukakan fakta, huraian, dan kaitan kes yang sesuai untuk soalan ini. Terdapat banyak pilihan kaitan kes yang menyebabkan calon berjaya mendapat markah untuk kaitan kes yang sesuai dengan skema jawapan. Namun begitu, terdapat juga calon yang gagal memberikan fakta dengan tepat dan sekaligus gagal mendapat markah bagi soalan ini.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan kes
Surat-menysurat	- Satu bentuk komunikasi sehala yang biasanya diamalkan dalam sesebuah organisasi untuk berkomunikasi / - Merupakan satu bentuk komunikasi sehala secara bertulis	Bagi Mesyuarat Agung Tahunan, ahli mesyuarat akan menerima surat panggilan mesyuarat secara bertulis yang disampaikan melalui salinan cetak
E-mel	Satu bentuk komunikasi surat/ mel secara elektronik	- Bagi Mesyuarat Agung Tahunan, ahli mesyuarat akan menerima surat panggilan mesyuarat secara bertulis yang disampaikan melalui salinan cetak atau dalam bentuk e-mel - Dari aspek khidmat pelanggan pula, Pharmaniaga menyediakan Pusat Hubungan Pelanggan dengan menguruskan panggilan masuk dan keluar 'daripada dan kepada pelanggan' dan juga e-mel
Laman sesawang/ Internet/ Laman web	- Satu bentuk komunikasi sehala yang boleh dilawat di jaringan sejagat menggunakan satu pelayar web / - Dokumen elektronik pada paparan skrin komputer/ peranti elektronik tentang sesuatu institusi organisasi yang dapat dicapai melalui internet	- Bagi Mesyuarat Agung Tahunan, ahli mesyuarat akan menerima surat panggilan mesyuarat secara bertulis yang disampaikan melalui salinan cetak atau dalam bentuk e-mel termasuk siaran melalui laman sesawang - Polisi tersebut boleh diakses di laman sesawang Pharmaniaga - Platform kerjaya di laman sesawang disediakan dan membolehkan bakal pekerja menghantar resume secara dalam talian - Selain itu syarikat juga menyediakan borang maklum balas, borang aduan dan borang keselamatan ubat secara dalam talian untuk pelanggan dalam laman sesawang syarikat

Laporan	Satu bentuk komunikasi sehalu yang melibatkan pemberian maklumat secara rasmi daripada pihak bawahan kepada pihak atasan	Laporan Disatukan disediakan berdasarkan Piawaian Pelaporan Kewangan Malaysia, dan lain-lain, boleh diakses oleh pemegang saham melalui laman sesawang syarikat
Video	- Rakaman audio dan visual dalam bentuk digital / - Media yang dapat menunjukkan gambar dan suara	Bagi menjamin kualiti ubat-ubatan pula, Pharmaniaga menyediakan video mengenai prosedur untuk penghantaran dan penstoran ubat
Telefon	Kaedah komunikasi yang dilakukan antara dua pihak yang berada di tempat yang berbeza/jauh	- Pharmaniaga juga menyediakan talian hotline untuk memberikan maklumat kepada syarikat - Dari aspek khidmat pelanggan pula, Pharmaniaga menyediakan Pusat Hubungan Pelanggan dengan menguruskan panggilan masuk dan keluar 'daripada dan kepada pelanggan'

Soalan 12

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan **lima** jenis kuasa pemimpin. Majoriti calon memilih untuk menjawab soalan ini. Calon dapat memberi fakta khusus dengan tepat namun majoriti calon kehilangan markah untuk huraian dan contoh. Calon gagal memberi huraian tentang keupayaan pemimpin mempengaruhi pekerja. Calon juga tidak dapat memberi contoh yang mengaitkan jawatan, kuasa dan pengaruh yang dimiliki oleh seseorang pengurus. Contoh yang diberikan terlalu umum. Terdapat calon yang memberi jawapan jenis-jenis kemahiran dalam pengurusan, iaitu kemahiran konseptual, kemahiran antara perorangan/kemanusiaan, kemahiran teknikal, kemahiran pengurusan masa, dan kemahiran pembuatan keputusan.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

- Kuasa sah
 - Kuasa daripada perantikan rasmi seseorang kerana jawatannya dalam sesebuah organisasi
 - Autoriti formal yang wujud melalui sesuatu jawatan yang dipegang
 - Merupakan keupayaan ketua mempengaruhi pengikut dengan kuasa yang diberikan kepadanya
 - Contoh: Pengurus berdasarkan kedudukannya telah diberi autoriti bagi mengarah dan mengawal pekerja agar mereka bertanggungjawab dalam melakukan kerja
 - Contoh: Pengurus kewangan dilantik oleh syarikat untuk mendapatkan sumber kewangan daripada bank
 - Contoh yang bersesuaian
- Kuasa ganjaran
 - Merupakan keupayaan pemimpin menawarkan sesuatu yang bernilai kepada pekerjanya sama ada dalam bentuk wang atau bukan wang

- Ganjaran yang diberi tinggi dan memuaskan hati pekerja maka pekerja akan bekerja bersungguh dan produktiviti organisasi meningkat
 - Dengan menawarkan perkara yang bernilai tersebut pemimpin dapat mempengaruhi pekerjaanya melakukan kerja untuknya
 - Contoh: Seorang ketua mendorong pekerja dengan memberikan bonus/Ganjaran bukan kewangan ialah kenaikan pangkat, anugerah cemerlang
 - Contoh yang bersesuaian
3. Kuasa desakan
- Merujuk kepada keupayaan ketua mempengaruhi gelagat pengikut dengan menggunakan tekanan/ugutan/paksaan/tindakan negatif
 - Pengurus atau ketua dalam organisasi berhak mengarah dan mengawal perlakuan pekerja mereka
 - Contoh: Pengurus menggunakan dasar/prosedur untuk menghukum pekerja yang tidak patuh, tidak mencapai prestasi atau tidak menurut kehendak organisasi seperti memotong gaji, menurunkan pangkat, denda, membuang kerja, dan sebagainya
 - Contoh yang bersesuaian
4. Kuasa rujukan
- Merujuk kepada pemimpin mempengaruhi pengikutnya disebabkan oleh peribadi pemimpin tersebut
 - Seorang pemimpin mempunyai ciri-ciri peribadi yang istimewa dari aspek personaliti, integriti, kredibiliti, dan karisma
 - Pemimpin menjadi role model kepada pekerjaanya
 - Contoh: Sikap pengurus yang amanah dan sering menepati masa menyebabkan pekerja sanggup mengikut arahannya disebabkan oleh perasaan hormat dan ingin mencontohinya
 - Contoh yang bersesuaian
5. Kuasa kepakaran
- Pemimpin mempengaruhi pengikutnya disebabkan oleh pengetahuan/pengalaman/ kemahiran yang khusus dimiliki oleh pemimpin berkenaan
 - Pemimpin mempunyai kemahiran yang tidak dimiliki oleh pekerja lain
 - Contoh: Seorang pakar kewangan mempunyai pengetahuan, ilmu serta pengalaman dalam bidang pengurusan kewangan dan perbankan boleh diminta untuk memimpin organisasi

Soalan 13

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan **lima** langkah terawal dalam proses komunikasi yang boleh berlaku dalam sesebuah organisasi. Hanya sebilangan kecil calon sahaja yang memilih untuk menjawab soalan ini. Hampir 70% calon yang memilih soalan ini dapat menjawab dengan baik kerana calon dapat memberikan lima fakta mengikut urutan dengan tepat, memberi huraian yang tepat bagi setiap satu fakta dan memberikan contoh yang sesuai dengan kehendak soalan. Namun begitu, terdapat juga calon yang hanya mampu memberikan jawapan fakta sahaja tanpa huraian dan contoh.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Penghantar
 - Penghantar ialah individu/sesiapa sahaja yang mempunyai idea/mencetuskan idea dan maklumat yang ingin disampaikan dan dikongsi dengan pihak lain (penerima).

- Orang yang mempunyai maklumat untuk dikongsi bersama dengan orang lain.
- Contoh-mesti kenalpasti siapa penyampai. Yang menunjukkan penyampaian belum berlaku.
- Contoh: Penghantar merupakan pengurus jualan yang mempunyai maklumat yang ingin disampaikan kepada pekerja.
- Contoh yang bersesuaian.

2. *Enkod*

- Proses menukarkan/menterjemahkan mesej/idea/pandangan kepada simbol-simbol ataupun bahasa yang mudah difahami.
- Maklumat boleh disimpulkan dalam bentuk tulisan, perkataan, gambar, dan sebagainya.
- Contoh: Pihak pengurus menghantar memo kepada pekerja jadual baharu tentang perubahan waktu kerja.
- Contoh yang bersesuaian.

3. *Saluran*

- Cara bagaimana/laluan atau platform di mana mesej bergerak/disampaikan dari penghantar kepada penerima.
- Melalui/menggunakan percakapan, tulisan, visual, alat, media atau bahasa badan.
- Contoh: pengurus pemasaran membentangkan cadangan promosi terbaharu dengan menggunakan komputer dan pemancar LCD semasa mesyuarat.
- Contoh yang bersesuaian.

4. *Dekod*

- Proses mentafsir/menterjemah dan cuba untuk memahami mesej yang disampaikan supaya boleh digunakan atau diambil tindakan oleh penerima .
- Penerima akan menterjemahkan maklumat berdasarkan pengalaman, pendidikan dan sebagainya.
- Contoh: Pihak pekerja menerima dan memahami memo daripada pengurus berkaitan perubahan waktu kerja.
- Contoh yang bersesuaian.

5. *Penerima*

- Penerima ialah pihak yang mana mesej disampaikan kepadanya.
- Merupakan pihak yang menganalisis dan menginterpretasikan mesej yang dihantar oleh penghantar.
- Seseorang yang menerima mesej melalui pendengaran atau pembacaan mesej dan kemudian cuba untuk memahaminya.
- Contoh: Penerima mesej ialah pekerja yang menerima maklumat daripada pengurus jualan.
- Contoh yang bersesuaian.

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 3, sebanyak 15 958 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 70.05% 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	10.61	6.91	10.19	10.09	11.10	11.02	10.13	5.38	6.68	4.19	13.70

RESPONS CALON

Komen am

Secara keseluruhannya, prestasi calon pada tahun ini pada tahap yang agak baik dari segi pemarkahan dan kaedah menjawab soalan. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan dengan baik bagi topik-topik yang mudah dan kurang menguasai bagi topik-topik yang memerlukan huraian serta contoh. 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.

Komen soalan demi soalan

BAHAGIAN A

Soalan 1

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** sumber yang boleh memberikan idea baharu kepada usahawan. Majoriti calon dapat memberi jawapan dengan fakta yang tepat. Kebanyakan calon memberikan fakta pelanggan, produk sedia ada dan syarikat sedia ada. Huraian yang diberikan juga menunjukkan calon bersedia dengan topik ini. Kebanyakan calon hanya boleh memberikan 3 fakta khusus sahaja. Calon gagal memberikan huraian yang tepat. Ini menunjukkan masih ramai calon hanya setakat menghafal fakta sahaja. Ramai calon juga tidak memahami kehendak soalan ini dengan memberikan definisi untuk fakta khusus tanpa berkaitan dengan fakta tersebut boleh memberi idea baharu kepada usahawan. Sebilangan kecil calon masih keliru dengan soalan dengan memberi jawapan kaedah menjana dan mengembangkan idea.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Pelanggan
 - Pelanggan boleh memberikan idea dan pendapat/maklum balas mereka tentang sesuatu produk atau perkhidmatan contohnya tentang produk yang tiada dalam pasaran.
 - Usahawan boleh menjalankan soal selidik, temu ramah dan pemerhatian terhadap pelanggan bagi mengetahui cita rasa mereka.

- Usahawan juga perlu sentiasa peka kepada perubahan cita rasa, keperluan dan kehendak pelanggan.
2. Produk sedia ada
 - Usahawan akan menganalisa produk sedia ada di pasaran dengan menukarkan corak pembungkusan, reka bentuk, kualiti yang lebih baik dan sebagainya.
 - Pengubahsuaian atau pembaharuan terhadap produk sedia ada akan menambahkan fungsi produk.
 3. Syarikat sedia ada/Pesaing
 - Usahawan boleh mendapat idea untuk memulakan perniagaannya dengan mengaplikasikan atau meniru selepas mengkaji kekuatan dan kelemahan syarikat tersebut.
 - Usahawan juga boleh mendapati idea dari teknologi baharu yang digunakan oleh syarikat sedia ada atau mengubahsuaikan teknologi tersebut mengikut kesesuaian syarikatnya nanti.
 4. Saluran pengedaran
 - Terdiri daripada pemborong, ejen, dan peruncit yang mempunyai hubungan yang baik dengan pengguna dan peka terhadap kehendak keperluan pasaran.
 - Mereka mengedar pelbagai barang dan jenama, mendapatkan idea terbaharu untuk perniagaan dan membuat perbandingan terhadap pelbagai produk dan maklum balas daripada pengguna.
 5. Paten
 - Paten ini boleh dijual kepada pengusaha yang ingin mengeluarkan keluaran tersebut secara sah.
 - Hak mengeluarkan barangan atau perkhidmatan yang diterima oleh syarikat yang membolehkan syarikat memiliki kelebihan persaingan.
 6. Penyelidikan dan pembangunan
 - Hasil penemuan R&D boleh menghasilkan produk yang dapat memenuhi keperluan semasa pengguna.
 - Usahawan boleh menggunakan hasil R&D sebagai satu idea baharu dalam perniagaan.
 7. Profesional/jururunding
 - Golongan pakar dalam bidang seperti kewangan, pemasaran, perundangan dan lain-lain menjadi rujukan kepada usahawan mendapatkan idea.
 - Usahawan mendapat idea perniagaan sama ada untuk mengatasi masalah atau membangunkan perniagaan melalui cadangan, nasihat dan bimbingan pakar.
 8. Dasar kerajaan
 - Merangkumi aspek peraturan dan undang-undang yang dilaksanakan oleh kerajaan dan juga sebarang bentuk perancangan kerajaan mengikut output seperti pertanian, pelancongan, perindustrian, pendidikan dan sebagainya.
 - Dasar kerajaan seperti galakan pelancongan, galakan Industri Desa, Homestay, kursus persediaan sebelum bersara, proses pengeraman (incubator), skim bantuan dan pinjaman, tabung-tabung kerajaan, dan juga kempen-kempen seperti 'Belilah barangan buatan Malaysia', "satu rumah satu komputer" dan lain-lain lagi.

9. Pengalaman/kemahiran
 - Situasi/keadaan yang pernah dilalui pada masa lalu melalui alam pekerjaan, kursus, dan latihan.
10. Minat/hobi
 - Kecenderungan dan keinginan terhadap sesuatu bidang yang ingin diceburi.
11. Media
 - Maklumat yang diperolehi dari media cetak, massa, elektronik, dan sosial boleh memberikan idea baharu kepada usahawan.

Soalan 2

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **dua** bentuk modal kewangan. Kebanyakan calon boleh memberikan 2 fakta khusus dengan baik. Mereka boleh memberikan huraian yang lengkap terutama dalam fakta modal hutang dan modal ekuiti. Ini menunjukkan calon faham dan mengingati isi sukatan pelajaran dengan baik. 80% calon berjaya mendapat markah walaupun tidak mendapat markah penuh. Sebilangan calon hanya dapat memberikan fakta sahaja. Huraian yang diberikan adalah salah. Ini kerana ada calon yang mengulang semula fakta dalam huraian contohnya modal hutang di mana calon menulis semula perkataan hutang yang dibuat oleh usahawan. Ini menunjukkan calon masih tidak faham konsep jawapan yang perlu ditulis. Manakala bagi huraian modal ekuiti pula agak ramai calon yang menulis huraian mendapatkan pelaburan daripada rakan dan saudara mara. Ini menunjukkan calon hanya menulis tanpa memahaminya dengan jelas.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Modal teroka
 - Dana yang disediakan oleh syarikat, badan profesional atau individu kaya bertujuan untuk melabur bersama-sama pemilik dalam projek atau perniagaan baharu, atau yang sedang berkembang pesat dan berpotensi menghasilkan pulangan tinggi.
 - Pemberi modal teroka tidak memberi pinjaman tetapi mereka membeli ekuiti dalam perniagaan yang akan memberikan hak pemilikan.
 - Modal ini juga boleh diperolehi daripada rakan kongsi atau pemegang saham untuk tujuan meneroka peluang perniagaan baharu.
2. Modal ekuiti
 - Modal yang diperolehi daripada pemilik perniagaan atau pelaburan yang dibuat oleh orang ramai.
 - Pemilik perniagaan menjual ekuiti syarikat dalam bentuk saham kepada para pelabur/orang awam.
3. Modal hutang
 - Modal yang diperolehi melalui pembiayaan berbentuk pinjaman.
 - Diperolehi daripada pihak luar atau institusi kewangan atau agensi kerajaan.
4. *Crowdfunding*
 - Usaha kolektif daripada individu yang ramai untuk mengumpul dana bagi sesebuah perniagaan.

Soalan 3

Soalan ini meminta calon untuk menyatakan **empat** jenis kemudahan dan bantuan yang boleh diterima oleh usahawan. Ramai calon dapat memberikan jawapan yang betul. Fakta yang diberikan adalah tepat seperti skema pemarkahan. Kebanyakan calon memahami fakta bagi kemudahan dan bantuan yang boleh diterima oleh usahawan. Sebahagian calon memberikan fakta yang kurang tepat terutamanya bagi fakta khidmat nasihat dan perundingan dengan menulis perundingan sebagai perundangan. Ada sebilangan calon tidak dapat memberikan fakta yang tepat seperti bantuan kerajaan, subsidi, dan pinjaman. Ini amat merugikan calon kerana telah kehilangan markah bagi fakta tersebut. Calon salah menulis fakta, contohnya calon menulis agensi-agensi kerajaan yang memberikan bantuan seperti MARA, FAMA dan MARDI. Masih ada calon yang menghuraikan fakta walaupun kata kunci soalan adalah “nyatakan”. Terdapat juga sebahagian calon hanya mampu memberikan 2 fakta dengan tepat yang mencerminkan calon tidak menghafal fakta khusus dengan baik.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Bantuan Kewangan.
2. Tapak kilang.
3. Khidmat nasihat dan perundingan.
4. Program pembangunan usahawan/Latihan.
5. Pemasaran.

Soalan 4

Soalan ini meminta calon untuk menyatakan **enam** elemen rancangan pengeluaran dalam rancangan perniagaan. Calon yang betul-betul menghafal subtopik ini boleh menjawab soalan ini dengan baik. Mereka boleh menyatakan keenam-enam elemen rancangan pengeluaran dengan tepat. Ramai calon yang menulis jawapan fakta yang tidak relevan, seperti kos projek, jenis produk, kaedah pengeluaran, dan guna tenaga.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Proses pengeluaran
2. Jaminan kualiti
3. Produk yang dikeluarkan
4. Kapasiti pengeluaran
5. Mesin dan peralatan/Teknologi
6. Lokasi kilang
7. Susun atur
8. Bahan mentah
9. Tenaga kerja
10. Kos teknikal/Kos pengeluaran
11. Jumlah pengeluaran/volum pengeluaran

Soalan 5

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **dua** tahap perniagaan antarabangsa. Kebanyakan calon boleh mendapat markah penuh iaitu 4 markah. Ini menunjukkan calon betul-betul faham dan boleh memberikan huraian yang tepat. Manakala ada calon yang sekurang-kurangnya dapat menghafal 2 fakta untuk mendapat 2 markah. Calon tidak mampu untuk memberikan huraian yang tepat. Contohnya ada calon yang terbalikkan definisi untuk tahap domestik dan antarabangsa. Ini menunjukkan calon tersebut tidak membuat ulangkaji yang sepatutnya. Ada calon yang tidak dapat membezakan antarabangsa dan multinasional. Calon tidak dapat memberikan kata kunci yang tepat bagi membezakan dua fakta tersebut. Terdapat juga calon yang memberi jawapan fakta yang salah seperti global menjadi globalisasi.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

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/perdagangan import eksport.
 - Menggunakan keupayaan semasa untuk berkembang di pasaran luar.
 - Pasaran asing berpotensi untuk memasarkan lebihan pengeluaran.
 - Melibatkan pertukaran mata wang asing.
 - Pasaran tempatan tepu menyebabkan perniagaan meluaskan pasaran ke negara luar.
3. Multinasional
 - Mempunyai subsidiari/cawangan/anak syarikat beroperasi sebagai entiti tersendiri di luar negara.
 - Syarikat mempunyai pemasaran dan pengeluaran di beberapa negara.
 - Lebih daripada 25% hasil jualan syarikat adalah daripada luar negara.
4. Global
 - Melihat dunia sebagai pasaran tunggal.
 - Perniagaan yang beroperasi di seluruh dunia, merata dunia, persada dunia.
 - 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.

Soalan 6

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan **dua** risiko syarikat multinasional. Sebahagian calon berjaya menjawab soalan dari segi fakta dengan baik walaupun ada dalam kalangan calon tidak mendapat markah penuh. Bagi calon yang salah memberi jawapan, calon ini gagal dan keliru dalam memberi fakta yang tepat berkaitan risiko syarikat multinasional. Calon ini menulis jawapan cabaran syarikat multinasional, iaitu struktur organisasi, kawalan pengurusan, politik dan perundangan, ekonomi serta sosiobudaya. Begitu juga bagi calon yang betul untuk fakta, tetapi lemah untuk huraian dan contoh untuk dikaitkan dari sudut syarikat multinasional.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Risiko ekonomi

- Inflasi akan menyebabkan perubahan harga. Contohnya apabila berlaku inflasi, harga akan naik dan kuasa beli akan menurun.
- Bagi negara yang mengalami inflasi, harga barangnya meningkat dan nilai mata wang negara tersebut akan meningkat.
- Keadaan ini akan menyebabkan eksport negara itu jatuh dan mengalami ketidakstabilan ekonomi.
- Ketidakstabilan ekonomi seperti kemerosotan ekonomi boleh menyebabkan kerugian pada syarikat multinasional.
- Pengamalan sistem ekonomi yang berbeza seperti perancangan pusat, kapitalis, dan ekonomi campuran boleh menjejaskan operasi perniagaan.
- Contoh yang bersesuaian

2. Risiko politik

- Ketidakstabilan politik memberi kesan kepada perniagaan antarabangsa.
- Jika sesebuah negara itu tidak stabil dari segi politik seperti peristiwa rampasan kuasa atau tunjuk perasaan, maka negara tersebut diklasifikasikan sebagai tidak selamat untuk pelaburan.
- Perubahan kerajaan/undang-undang/dasar/sistem pemerintahan sesebuah negara boleh mempengaruhi kestabilan politik.
- Contoh yang bersesuaian.

3. Risiko kredit

- Risiko kredit ialah risiko yang perlu dihadapi oleh pengeksport, iaitu apabila pembeli (pengimport) tidak membayar wang bagi barang yang diterimanya.
- Risiko kredit juga berlaku kerana kemungkinan berlaku kegagalan bayar balik hutang oleh pengimport apabila berlaku kemuflian dan kenaikan kadar faedah ekonomi.
- Contoh yang bersesuaian.

4. Risiko pemilikan negara

- Pemiliknegara merujuk kepada pengambilalihan sesebuah perniagaan asing oleh kerajaan tempatan.
- Pemiliknegara boleh berlaku dalam bentuk pampasan atau tiada pampasan.
- Pemilikan berlaku kerana perubahan dalam sistem pemerintahan.
- Risiko ini cenderung berlaku di negara yang mengamalkan sistem komunisme seperti Cuba dan Korea Utara.
- Syarikat asing dipaksa menyerahkan sebahagian besar modal atau keseluruhan operasi.
- Contoh yang bersesuaian.

5. Risiko penghantaran balik modal dan dividen

- Kerajaan akan menghadkan penghantaran balik modal dan dividen oleh pelabur-pelabur asing ke negara asal.
- Bertujuan untuk melindungi industri tempatan dan syarikat asing dapat melabur semula keuntungan dalam negara tuan rumah semula.
- Bagi mengelakkan pengaliran mata wang asing ke luar negara.

- Contoh: Kerajaan Malaysia mengenakan sekatan pengaliran wang masuk dan keluar negara pada 1998 semasa krisis kewangan.
 - Contoh yang bersesuaian.
6. Kadar pertukaran wang
- Nilai mata wang yang sentiasa berubah memberi kesan kepada harga barangan eksport/import.
 - Nilai mata wang yang sentiasa berubah yang menjadikan kadar pertukaran tidak stabil.
 - Kadar pertukaran/mata wang asing yang berubah akan mempengaruhi kos pengeluaran dan harga.
 - Kadar pertukaran yang berubah menyebabkan pihak-pihak tertentu atau syarikat multinasional mengalami kerugian.
 - Kadar tukaran yang berubah menyebabkan peningkatan dalam mata wang sebuah negara dan penurunan dalam mata wang negara lain.
 - Syarikat yang terpaksa bergantung pada import terpaksa menanggung kos operasi perniagaan antarabangsa yang lebih tinggi.
 - Contoh yang bersesuaian.

Soalan 7

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **dua** kaedah penyelesaian perdagangan dalam perniagaan antarabangsa. Lebih 60% calon boleh menyatakan kedua-dua fakta dengan tepat. Antara penyebab calon kehilangan markah bagi soalan ini ialah calon gagal memberi fakta yang tepat yang menunjukkan calon tidak dapat mengenalpasti antara kaedah penyelesaian perdagangan dengan dokumen pembayaran yang meliputi surat kredit dan tuntutan ikut perintah. Kebanyakan calon hanya mampu memberikan fakta sahaja, mereka tidak mampu untuk memberikan huraian yang tepat. Malah ramai calon tidak menghafal fakta khusus ini dengan tepat menyebabkan jawapan mereka ada kesilapan ejaan. Daripada jawapan huraian calon, didapati ramai calon tidak faham maksud kaedah penyelesaian perdagangan, mereka hanya setakat menghafal fakta sahaja. Contohnya perdagangan barter hanya melibatkan pertukaran barangan antara dua buah negara sahaja tetapi ada calon salah faham melibatkan pertukaran barangan antara dua buah syarikat.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Perdagangan barter
 - Melibatkan pertukaran barangan antara dua buah negara tanpa melibatkan penggunaan mata wang.
2. Perbankan koresponden
 - Pengeksport melantik sebuah bank sebagai ejen untuk bertindak bagi pihaknya.

Soalan 8

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **dua** kaedah bukan tarif dalam perlindungan perdagangan. Majoriti calon mampu untuk memberikan jawapan fakta dengan tepat. Namun begitu, calon tidak mampu untuk memberi huraian yang tepat menyebabkan mereka hanya mampu mendapat 2 markah daripada 4 markah. Ada calon yang memberikan fakta dengan ejaan yang salah seperti kuota menjadi kouta. Ramai calon juga tidak mampu menghuraikan fakta embargo yang mereka berikan. Ini menunjukkan calon hanya menghafal fakta sahaja.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Kuota
 - Dikenakan bagi mengehadkan kuantiti sesuatu barang yang boleh diimport pada suatu tempoh tertentu.
2. Embargo
 - Satu bentuk sekatan perdagangan/produk yang dikenakan oleh sesebuah negara terhadap negara lain sama ada dari segi eksport atau import.
3. Kempen belilah/membeli barangan tempatan
 - Kempen untuk menggalakkan rakyat membeli keluaran atau produk tempatan.
4. Subsidi Eksport/Subsidi
 - Bayaran yang dibuat oleh kerajaan kepada pengeksport supaya dapat mengurangkan kos pengeluaran mereka bagi meningkatkan keupayaan bersaing pengeluar tempatan.
5. Kawalan Pertukaran Asing
 - Campur tangan kerajaan dalam pasaran pertukaran asing bagi mengurangkan kemasukan barangan import.
6. Polisi Bekalan Kerajaan
 - Kerajaan mengutamakan pembelian barangan tempatan oleh agensi kerajaan dengan menetapkan pembelian sejumlah minimum barangan yang mempunyai kandungan bahan tempatan untuk kegunaan agensi tempatan.
7. Prosedur Kastam
 - Polisi kerajaan yang menetapkan keperluan tertentu barangan import seperti aspek keselamatan barangan import atau memenuhi syarat dokumentasi yang rumit.
8. Standard dan Piawai
 - Kerajaan dan pihak swasta menetapkan piawaian yang tertentu bagi melindungi kesihatan dan keselamatan rakyat.
9. Dasar anti lambakan
 - Tindakan mengawal kemasukan produk dan perkhidmatan dari negara asing dalam kuantiti yang banyak ke dalam sesebuah negara menyebabkan produk tempatan tidak dapat bersaing.

Soalan 9

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** faktor yang mempengaruhi pilihan pendekatan tindakan beretika oleh organisasi. Terdapat calon yang boleh memberi fakta dan huraian dengan tepat. Hampir sebahagian calon memberi fakta yang salah. Jawapan yang diberi oleh calon adalah pendekatan tindakan beretika, iaitu utilitarian, individualisme, hak moral, dan keadilan. Ada juga calon yang meninggalkan soalan ini tanpa jawapan.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Visi/Misi/Matlamat organisasi
 - Penetapan matlamat organisasi akan menentukan hala tuju pekerja dan menjadi panduan kepada pekerja untuk menyusun strategi atau mengambil tindakan bagi mencapai matlamat tersebut.

- Hal ini bermakna setiap keputusan yang diambil tidak boleh menjejaskan atau bercanggah dengan matlamat organisasi.
2. Budaya kerja
 - Budaya kerja organisasi yang beretika tinggi dapat menggambarkan bahawa organisasi tersebut sentiasa menekankan nilai etika dan akan dipandang tinggi oleh masyarakat.
 - Organisasi yang melaksanakan aktiviti dengan beretika akan menerima pulangan yang positif dalam jangka masa panjang.
 3. Peraturan dan undang-undang
 - Setiap organisasi perniagaan secara amnya menyedari dan mengetahui bahawa untuk memastikan operasi syarikat mereka dapat terus dijalankan tanpa halangan pihak berkuasa, mereka perlu mematuhi peraturan dan undang-undang yang ditetapkan oleh pihak kerajaan bagi mengelakkan sebarang tindakan.
 4. Keuntungan organisasi
 - Firma yang mempunyai keuntungan yang tinggi cenderung untuk melaksanakan aktiviti yang berkait dengan tindakan beretika.

Soalan 10

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** hak pengguna. Ramai calon boleh memberikan hak pengguna dengan betul. Mereka boleh memberikan ayat yang lengkap dan tepat. Ramai juga boleh memberi huraian yang tepat. Ramai juga calon yang tidak dapat memberikan huraian yang lengkap. Mereka tidak boleh memberi huraian yang tepat dengan ayat yang lengkap. Ini menyebabkan kebanyakan calon hanya dapat 3 markah sahaja tetapi bukan markah penuh 6 markah. Calon tidak dapat kaitkan huraian dengan hak sebagai seorang pengguna.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Hak untuk mendapatkan keperluan asas
 - Pengguna berhak mendapatkan keperluan asas bagi meneruskan kehidupan yang memuaskan.
 - Keperluan ini termasuk makanan yang mencukupi dan selamat, pakaian, perumahan, kemudahan kesihatan dan Pendidikan.
2. Hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang selamat/Hak untuk mendapatkan keselamatan
 - Pengguna berhak untuk dilindungi daripada barangan, proses pengeluaran dan perkhidmatan yang boleh membahayakan kesihatan atau kehidupan
 - Pengguna berhak dilindungi daripada mendapat akibat negatif selepas menggunakan sesuatu barangan atau perkhidmatan.
3. Hak untuk mendapatkan maklumat
 - Pengguna berhak untuk diberitahu fakta-fakta yang diperlukan bagi membolehkan mereka membuat pilihan yang tepat.
 - Pengguna berhak dilindungi daripada pengiklanan serta pelabelan yang tidak jujur atau mengelirukan.
4. Hak untuk membuat pilihan
 - Pengguna berhak untuk memilih daripada pelbagai barangan dan perkhidmatan yang ditawarkan pada harga yang kompetitif dan jaminan kualiti yang memuaskan.

5. Hak untuk menyuarakan pendapat/Hak untuk bersuara
 - Pengguna berhak untuk bersuara/menyumbangkan idea bagi memastikan kepentingan pengguna mendapat pertimbangan yang sewajarnya.
 - Pengguna berhak terlibat untuk menyumbang pendapat dalam penggubalan dan pelaksanaan dasar kerajaan tentang hal ehwal barangan pengguna seperti pembangunan barangan, perkhidmatan oleh pengeluar, bekalan dan lain-lain.
6. Hak untuk mendapat ganti rugi/pampasan
 - Pengguna berhak mendapat penyelesaian yang adil termasuk pampasan bagi pembelian barangan yang mempunyai perihal dagangan yang mengelirukan, kurang bermutu atau perkhidmatan yang tidak memuaskan.
7. Hak untuk mendapatkan pendidikan pengguna/kepenggunaan
 - Pengguna berhak mendapat pendidikan dan kemahiran yang diperlukan bagi membolehkan mereka membuat pilihan yang bijak dalam pembelian barangan dan perkhidmatan, serta mengamalkan hak dan tanggungjawab mereka sebagai pengguna.
8. Hak untuk hidup dalam alam sekitar yang sihat/selamat
 - Pengguna berhak untuk hidup dan bekerja dalam alam sekitar yang bersih, sihat dan tidak berbahaya kepada generasi masa kini dan akan datang.
 - Pengguna berhak dilindungi daripada Alam sekitar yang tidak sihat boleh menggugat kesejahteraan pengguna.

BAHAGIAN B

Soalan 11

Soalan (a) meminta calon untuk menjelaskan peranan Dato' Paduka Haji Mohd Ismail sebagai usahawan dalam masyarakat. Hampir kesemua calon boleh menjawab soalan ini dengan baik khususnya dalam memberi fakta peranan usahawan dalam masyarakat. Calon boleh mengenalpasti kaitan kes yang tepat dengan fakta yang diberi. Calon juga mampu memberi beberapa kes yang betul berkaitan dengan fakta yang dinyatakan. Ada yang hanya mampu memberikan fakta sahaja tetapi gagal memberi huraian yang betul. Walaupun ada calon yang dapt memberikan fakta tetapi gagal memberi kaitan kes yang betul. Ada juga calon yang menyalin kes yang salah, meringkaskan atau memendekkan ayat kaitan kes menyebabkan mereka hilang markah kerana kaitan kes yang diringkaskan tidak membawa maksud yang sama.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan kes
Menggunakan sumber tempatan dengan cekap	• Membeli bahan mentah daripada peniaga tempatan. • Penggunaan sumber-sumber dengan cekap dan berkesan dapat mengelakkan pembaziran sumber tempatan.	• Ismail menggunakan modal yang diperoleh hasil perniagaan ikan untuk membeli padi daripada orang kampung dan menjualnya ke kilang pemprosesan padi di Kedah. • Di samping itu usaha tersebut juga memastikan keterjaminan bekalan beras dan berjaya menyelesaikan masalah lambakan padi di Terengganu dan di Kelantan.

		• Produk terbaru ialah <i>husk pallet</i> yang dibuat daripada bahan buangan sekam padi untuk makanan binatang ternakan.
Mempelbagaikan barangan di pasaran	• Mencipta barang baharu atau mengubah barang sedia ada oleh usahawan dapat menambah dan mempelbagaikan barangan di pasaran/menambah pilihan jenis barangan kepada pengguna.	• Beliau menjual beras dengan mengambil stok di kilang dan membungkusnya sebelum menjual semula beras tersebut ke kedai runcit di kawasan sekitar. • Selain produk beras biasa, Mihoda juga mengeluarkan produk minyak masak, bihun dan beras pulut. • Produk terbaru ialah <i>husk pallet</i> yang dibuat daripada bahan buangan sekam padi untuk makanan binatang ternakan.
Mewujudkan peluang pekerjaan	• Projek/perniagaan baharu/perniagaan sedia ada oleh usahawan memerlukan tenaga manusia untuk menjalankan pelbagai jenis aktiviti perniagaan, justeru mewujudkan peluang pekerjaan. • Mengurangkan kadar pengangguran.	• Ismail juga berjaya membuka sebuah syarikat pemborong yang diberi nama Jelang Jaya Sdn. Bhd. untuk memborong beras. • Syarikat telah membuka tiga pusat pengumpulan padi di Kedah, di Terengganu, dan di Kelantan. • Usaha pengembangan kilang-kilang tersebut dapat memberi peluang kepada 300 orang berkhidmat dengan syarikat.
Meningkatkan taraf hidup	• Peluang pekerjaan yang disediakan oleh usahawan dapat meningkatkan pendapatan pekerja yang boleh digunakan untuk berbelanja/membeli keperluan mereka justeru meningkatkan tahap berbelanja secara keseluruhan. Ini dapat meningkatkan taraf kehidupan masyarakat.	• Usaha pengembangan kilang-kilang tersebut dapat memberi peluang kepada 300 orang berkhidmat dengan syarikat.
Menjalankan tanggungjawab sosial	• Menyumbang kepada masyarakat melalui pemberian biasiswa, derma, penjagaan alam sekitar, pembinaan infrastruktur, tajaan makmal dalam Pendidikan.	• Kini, syarikat telah berjaya membentuk rangkaian perniagaan pasaran beras dalam negara di samping memberikan sumbangan kepada masyarakat setempat. • Mihoda telah menerima sijil MeSTI daripada Kementerian Kesihatan Malaysia untuk kategori Makanan Selamat Tanggungjawab Industri bermula pada Mac 2016.

		• Sijil tersebut merupakan pengiktirafan piawai keselamatan dan kualiti makanan yang dikeluarkan oleh syarikat. • Pada masa-masa tertentu, Ismail memberikan sumbangan produk-produk ini untuk kegunaan penduduk kampung. • Usaha ini boleh mengurangkan pencemaran udara dan menjadikan syarikat mesra alam serta operasi syarikat lebih lestari.
--	--	--

Soalan (b) meminta calon untuk menjelaskan sifat-sifat usahawan berjaya yang ada pada Dato' Paduka Haji Mohd Ismail. Sebahagian besar calon boleh memberi fakta yang betul. Kebanyakan calon hanya boleh memberikan fakta yang betul sahaja. Mereka tidak boleh memberikan huraian malah kaitan kes yang betul. Calon suka menyalin ayat demi ayat tetapi bukan kaitan kes yang betul.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan kes
Inisiatif yang tinggi/ Proaktif	• Seseorang yang mengambil tindakan secara proaktif sebelum sesuatu berlaku/ membuat sesuatu perkara tanpa arahan.	• Ismail telah melibatkan diri dalam perniagaan sejak kecil lagi disebabkan oleh kesusahan hidup bagi membantu meningkatkan pendapatan untuk menampung perbelanjaan ahli keluarga yang ramai. • Ismail menggunakan modal yang diperoleh hasil perniagaan ikan untuk membeli padi daripada orang kampung dan menjualnya ke kilang pemprosesan padi di Kedah. • Pada tahun 1983, Ismail mula mengembangkan operasi perniagaan beras dengan membeli sebuah kilang padi di Kedah.
Dorongan ke arah kejayaan	Mempunyai semangat dan keupayaan untuk maju.	• Ismail telah melibatkan diri dalam perniagaan sejak kecil lagi disebabkan oleh kesusahan hidup bagi membantu meningkatkan pendapatan untuk menampung perbelanjaan ahli keluarga yang ramai. • Pada umur 14 tahun, beliau membantu bapanya berniaga ikan dan seterusnya menjadi pengusaha perniagaan ikan.

Berani mengambil risiko	• Membuat sesuatu tindakan yang tidak pasti hasilnya. • Membuat penilaian dan pertimbangan terhadap risiko, kerana risiko yang terhitung akan menjamin pulangan yang selamat.	• Ismail menggunakan modal yang diperoleh hasil perniagaan ikan untuk membeli padi daripada orang kampung dan menjualnya ke kilang pemprosesan padi di Kedah. • Potensi perniagaan beras yang merupakan makanan ruji rakyat Malaysia telah mendorong Ismail memproses sendiri beras dengan memajak sebuah kilang. • Namun begitu, beliau bangkit semula dalam perniagaan dengan mendapat suntikan dana pinjaman daripada pihak bank dengan mencagarkan tanah milik ayahnya. • Pada tahun 1983, Ismail mula mengembangkan operasi perniagaan beras dengan membeli sebuah kilang padi di Kedah. • Syarikat telah membuka tiga pusat pengumpulan padi di Kedah, di Terengganu, dan di Kelantan.
Kreatif	• Mempunyai banyak idea, panjang akal dan berupaya menghasilkan produk baharu dan canggih serta unik.	• Beliau menjual beras dengan mengambil stok di kilang dan membungkusnya sebelum menjual semula beras tersebut ke kedai runcit di kawasan sekitar. • Produk terbaru ialah husk pallet yang dibuat daripada bahan buangan sekam padi untuk makanan binatang ternakan.
Berwawasan/berpandangan jauh/berorientasikan matlamat	• Seseorang yang mempunyai matlamat masa hadapan yang jelas/sentiasa maju ke hadapan dan optimistik untuk dicapai.	• Potensi perniagaan beras yang merupakan makanan ruji rakyat Malaysia mendorong Ismail memproses sendiri beras dengan memajak sebuah kilang.
Bijak mengambil peluang	• Seseorang yang mampu mengenalpasti ruang penambahbaikan daripada kekurangan sedia ada dan mengambil tindakan daripada peluang tersebut.	• Potensi perniagaan beras yang merupakan makanan ruji rakyat Malaysia mendorong Ismail memproses sendiri beras dengan memajak sebuah kilang. • Pada tahun 1983, Ismail mula mengembangkan operasi perniagaan beras dengan membeli sebuah kilang padi di Kedah. • Ismail juga berjaya membuka sebuah syarikat pemborong yang diberi nama Jelang Jaya Sdn. Bhd. untuk memborong beras.

		Syarikat telah membuka tiga pusat pengumpulan padi di Kedah, di Terengganu, dan di Kelantan.
Keyakinan yang tinggi/optimistik	Percaya kepada keupayaan/ optimistik/ berfikir positif dalam melakukan sesuatu perkara walaupun ada halangan.	- Namun begitu, beliau bangkit semula dalam perniagaan dengan mendapat suntikan dana pinjaman daripada pihak bank dengan mencagarkan tanah milik ayahnya. - Namun begitu, Ismail masih meneruskan perniagaan dengan bantuan kerajaan melalui Tabung Pemulihan Usahawan.
Lokus kawalan dalaman	Kepercayaan seseorang terhadap kemampuan atau kebolehan dirinya tanpa dipengaruhi oleh faktor-faktor luaran.	Beliau mengamalkan prinsip untuk fokus terhadap setiap usaha yang dilakukan kerana perkata tersebut merupakan kunci kejayaan yang perlu dimiliki oleh setiap individu yang mahu berjaya.

Soalan 12

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan **lima** strategi untuk memasuki perniagaan antarabangsa. Hampir semua calon berupaya memberikan jawapan yang baik dan tepat bagi fakta. Sebilangan calon juga calon boleh memberi huraian yang sangat baik. Calon yang memilih soalan ini secara amnya mendapat 5 markah bagi fakta. Kebanyakan calon hanya boleh memberikan fakta yang betul sahaja. Ramai calon yang tidak mengaitkan huraian mereka dengan perniagaan antarabangsa iaitu tidak menyebut syarikat asing/ tempatan terutama bagi fakta kontrak pengeluaran dan francais. Bagi fakta import pula, agak ramai juga calon yang memberi huraian dengan menulis 'membawa masuk'. Contoh yang diberikan terlalu ringkas, tidak jelas atau tidak lengkap. Contoh yang diberikan oleh calon bagi fakta francais hanya dengan KFC sahaja tanpa apa-apa huraian.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Import

- Aktiviti membeli barangan dan perkhidmatan dari negara asing di pasaran tempatan
- Kegiatan ini mungkin membawa kepada imbalan bayaran defisit kerana ia mengakibatkan wang mengalir keluar negara.
- Menyebabkan negara memperoleh produk/perkhidmatan yang tidak dihasilkan/tiada dalam negara/pempelbagaian produk.
- Contoh: Malaysia membeli kapal terbang perang MIG Soviet Union untuk kegunaan dalam negara.
- Contoh yang bersesuaian.

2. Eksport

- Aktiviti menjual barangan dan perkhidmatan tempatan ke pasaran asing.
- Dijalankan apabila pasaran tempatan telah tepu/keluaran dalam negara berlebihan.

- Kegiatan ini mungkin membawa kepada imbalan bayaran lebih kerana ia mengakibatkan wang mengalir masuk ke dalam negara.
 - Contoh: Malaysia menjual minyak kelapa sawit kepada Soviet Union.
 - Contoh yang bersesuaian.
3. Kontrak pengeluaran
- Pemberian kebenaran daripada syarikat asing untuk mengeluarkan alat-alat komponen, barang separuh siap atau barang siap di pasaran tempatan dan pasaran asing.
 - Syarikat asing akan membuat perjanjian dengan syarikat pengeluar tempatan untuk mengeluarkan alat-alat komponen, barang separuh siap atau barang siap.
 - Dapat mengelakkan daripada dikenakan cukai eksport.
 - Dapat menjimatkan kos pengeluaran seperti kos buruh, kos peralatan, kos bahan mentah, dan lain-lain.
 - Contoh yang bersesuaian.
4. Francais
- Pemberian kebenaran hak daripada franchisor asing/tempatan kepada franchisi tempatan/asing untuk menggunakan sebarang kepakaran pembuatan atau perkhidmatan, teknik pemasaran, cap dagang, paten dan sebagainya untuk mengeluarkan dan memasarkan produk.
 - Franchisor akan menyampaikan pengetahuan, imej, kepakaran pembuatan atau perkhidmatan dan teknik pemasaran kepada franchisi.
 - Franchisi akan membayar royalti kepada franchisor dan dibenarkan menggunakan nama syarikat dan menerima bantuan dari franchisor untuk memulakan perniagaan di sesuatu kawasan tertentu.
 - Pengeluaran barangan atau perkhidmatan akan berlandaskan cita rasa, ciri-ciri tempatan dan tempat perniagaan dijalankan.
 - Contoh yang bersesuaian.
5. Usaha sama
- Perikatan/gabungan/kerjasama antara dua atau lebih syarikat asing dalam menjalankan perniagaan antarabangsa.
 - Syarikat-syarikat akan berkongsi kepakaran, tanggungjawab dan kos.
 - Keuntungan akan dibahagi mengikut jumlah pelaburan masing-masing
 - Contoh yang bersesuaian.
6. Pelesenan
- Pemberian kebenaran oleh licensor syarikat asing/tempatan kepada licensi syarikat tempatan/asing untuk mengeluarkan atau memasarkan jenama produk atau perkhidmatannya bagi satu tempoh tertentu.
 - Licensor memberi hak menggunakan proses pengeluaran, cap dagang, paten, rahsia niaga dan sebagainya yang berkaitan dengan produk atau perkhidmatannya kepada licensi.
 - Licensi terpaksa membayar royalti kepada licensor.
 - Contoh yang bersesuaian.
7. Operasi serah kunci
- Syarikat asing merekabentuk, membina, menyiapkan kemudahan dan melatih pekerja tempatan untuk mengambil alih kemudahan yang dibina.

- Apabila projek siap, syarikat asing akan menyerahkan kunci kemudahan kepada syarikat tempatan untuk mengendalikan kemudahan tersebut.
 - Yuran dan wang pendahuluan akan dikenakan ke atas syarikat tempatan yang terbabit dalam operasi tersebut.
 - Contoh yang bersesuaian.
8. Subsidiari
- Anak syarikat tempatan yang dikawal sepenuhnya atau sebahagian oleh syarikat asing.
 - Dimiliki melalui pelaburan langsung atau pembelian ekuiti.
 - Mempelbagaikan lokasi perniagaan.
 - Contoh yang bersesuaian.

Soalan 13

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan tanggungjawab sosial syarikat kepada **lima** pihak berkepentingan primer. Ada juga calon yang memilih soalan ini dan mendapat markah 14/15. Calon berupaya memberi fakta dengan baik. Huraian yang diberikan juga sesuai dengan kehendak soalan iaitu tanggungjawab perniagaan terhadap pihak berkepentingan primer. Contoh juga relevan dan sesuai dengan fakta yang diberikan. Ada juga calon yang memberikan huraian lebih daripada satu. Ramai calon yang mendapat markah bagi fakta sahaja disebabkan tidak memahami kehendak soalan. Sebilangan calon memberi maksud fakta. Huraian dan contoh sepatutnya dikaitkan dengan tanggungjawab sosial syarikat kepada lima pihak berkepentingan primer, tetapi ada calon yang menjawab sebaliknya. Jawapan calon pada huraian dan contoh sangat lemah. Terdapat calon yang tidak dapat membezakan pihak berkepentingan primer dan pihak berkepentingan sekunder dan seterusnya memberikan jawapan yang tidak relevan seperti kerajaan dan media.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Pekerja
 - Menentukan bahawa dasar upah dan gaji adalah mengikut daya pengeluaran dan kecekapan.
 - Menjaga kebajikan pekerja.
 - Contoh yang bersesuaian.
2. Pemegang saham/Pemodal/Pelabur
 - Menentukan kadar pulangan yang mencukupi dan memastikan pelaburan terjamin.
 - Membekalkan maklumat kewangan perniagaan dengan telus.
 - Contoh yang bersesuaian.
3. Pembiaya
 - Membayar balik pinjaman tepat pada masa dan jumlah seperti dalam perjanjian.
 - Membekalkan maklumat kewangan yang lengkap dan jujur.
 - Contoh yang bersesuaian.
4. Pembekal
 - Memastikan supaya semua kontrak dinyatakan dengan jelas dan tidak meragukan, dan diterima sepenuhnya kecuali ditamatkan atau diubah atas persetujuan bersama.
 - Membayar kepada pembekal mengikut tempoh masa yang ditetapkan dalam perjanjian.
 - Contoh yang bersesuaian.

5. Pelanggan/Pengguna
 - Menjaga mutu barang-barang dan perkhidmatan supaya terjamin penggunaannya yang cekap.
 - Menjual pelbagai pilihan produk dan perkhidmatan.
 - Menjual dengan harga berpatutan.
 - Contoh yang bersesuaian.
6. Peruncit
 - Membekalkan barang yang diperlukan tepat pada masa, kuantiti dan kualiti yang ditetapkan.
 - Contoh yang bersesuaian.
7. Pemborong
 - Membekalkan barang yang diperlukan oleh pemborong secara berterusan dan mencukupi.
 - Contoh yang bersesuaian.

LAPORAN PEPERIKSAAN **STPM** 2024



**PENERBITAN
PELANGI** SDN. BHD.
(198201009396)

WISMA PELANGI

Lot 8, Jalan P10/10, Kawasan Perusahaan Bangi,
43650 Bandar Baru Bangi, Selangor, Malaysia.

T: +603-8922 3993 E: customerservice@pelangibooks.com



Majlis Peperiksaan Malaysia

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

Tel: 03-6126 1600 Faks: 03-6136 1488

E-mel: [ppa\[at\]mpm.edu.my](mailto:ppa[at]mpm.edu.my)