

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 17 552 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 52.97% 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	8.53	4.45	3.78	5.49	9.53	9.17	12.02	4.11	6.42	4.12	32.39

SEMESTER 1

RESPONS CALON

Komen am

Secara keseluruhannya, prestasi calon pada tahun ini adalah 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 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

Bahagian ini terdiri daripada 10 soalan esei pendek, iaitu soalan 1 hingga 10.

Soalan 1

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan dua aktiviti perniagaan berasaskan perkhidmatan. Sebahagian calon dapat menulis fakta dengan tepat dan dapat memberikan huraian serta contoh yang baik. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang kehilangan markah kerana memberikan huraian yang terlalu umum dan contoh yang tiada kaitan dengan fakta. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Peruncitan
 - Aktiviti menjual pelbagai jenis barang dalam kuantiti yang kecil atau sedikit.
 - Contoh: KK Mart, 7-Eleven, Hari Hari, Giant, Tesco, Mr. DIY, Mydin, KFC, McDonald's, Bata, dan Stesen Petronas.
2. Pemborongan
 - Perniagaan yang melibatkan pembelian barang dalam kuantiti yang banyak oleh pemborong dan kemudian menjual semula kepada peruncit atau pelanggan dalam kuantiti yang lebih kecil.
 - Contoh: Ali Baba Online, pasar borong, dan pemborong tudung Neelofa.

3. Kewangan
 - Aktiviti pembiayaan/pinjaman, simpanan atau pelaburan oleh institusi-institusi kewangan untuk tujuan perniagaan ataupun persendirian.
 - Contoh: Maybank, CIMB, Bank Simpanan Nasional, Bank Islam, Bank Rakyat, Public Bank, MBSB, dan Bank Negara Malaysia.
4. Profesional
 - Kepakaran atau kemahiran khusus yang ditawarkan oleh syarikat kepada pengguna.
 - Contoh: perkhidmatan perundangan atau guaman oleh firma-firma guaman swasta; perkhidmatan audit/perakaunan oleh Ernst & Young, PWC, KPMG; perkhidmatan perubatan oleh HKL, KPJ dan Klinik Keluarga; perkhidmatan insurans oleh Ejen Etiqa Takaful dan AIA.
5. Perhotelan
 - Perniagaan yang menyediakan kemudahan penginapan dan rekreasi kepada pelanggan mengikut kadar yang tertentu serta kemampuan pelanggan.
 - Contoh: Tune Hotel, Hotel Hilton, hotel bajet, inap desa, dan rumah tumpangan.
6. Pendidikan
 - Institusi yang menawarkan perkhidmatan pengajian dan latihan formal kepada masyarakat bagi menyediakan sumber tenaga manusia atau modal insan.
 - Contoh: tadika, sekolah antarabangsa, kolej swasta, universiti-universiti swasta, dan pusat tuisyen.
7. Pengangkutan atau logistik
 - Aktiviti memindahkan barang atau pengguna dari satu tempat ke tempat lain.
 - Contoh: bas ekspres, kereta api, dan kapal terbang.
8. Perhubungan atau telekomunikasi
 - Aktiviti menyampaikan atau menyebarkan maklumat kepada pihak lain melalui saluran media.
 - Contoh: Maxis dan Telekom Malaysia.
9. Pelancongan
 - Aktiviti mengurus lawatan atau kembara.
 - Contoh: Tabung Haji Travel dan Andalusia.

Soalan 2

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan tahap perniagaan dari perspektif hulu dan hiliran dan dari perspektif domestik dan antarabangsa. Majoriti calon gagal untuk memberikan huraian dengan tepat dan hanya membuat huraian secara umum sahaja tanpa mengaitkan dengan fakta. Sebagai contoh, calon hanya menggunakan istilah tempatan sahaja bagi menghuraikan tahap perniagaan domestik. Calon juga menulis jawapan bagi tahap perniagaan hulu dan hiliran adalah memproses bahan mentah menjadi barang siap. Namun begitu, terdapat sebahagian kecil calon yang mampu untuk menjawab dengan tepat soalan ini. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

- (a) Hulu dan hiliran
 - Aktiviti hulu merujuk kepada aktiviti perniagaan atau perusahaan yang berlaku terlebih dahulu sebelum perniagaan lain dapat dijalankan.
 - Aktiviti hiliran merujuk kepada aktiviti perniagaan atau perusahaan yang berlaku bagi memproses bahan mentah menjadi barangan siap untuk dipasarkan.
- (b) Domestik dan antarabangsa
 - Domestik merujuk kepada perniagaan yang beroperasi dalam negara.
 - Antarabangsa merujuk kepada perniagaan yang sebahagian aktiviti atau kegiatan perniagaannya melibatkan negara luar.

Soalan 3

Soalan ini menghendaki calon untuk menyatakan empat jenis susun atur proses pengeluaran. Majoriti calon boleh mendapat markah penuh bagi soalan ini. Terdapat juga segelintir calon yang tertukar fakta jenis susun atur dengan fakta jenis pengeluaran. Antara contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

1. Tetap
2. Proses
3. Produk
4. *Selular*

Soalan 4

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan tiga jenis inventori. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan tepat. Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Bahan mentah
 - Terdiri daripada bahan langsung atau bahan tidak langsung yang dimiliki dan disimpan oleh firma untuk kegunaan proses pengeluaran.
2. Kerja dalam proses
 - Terdiri daripada produk separa siap yang disimpan untuk proses seterusnya dalam pengeluaran.
3. Produk siap/Barang siap
 - Produk siap yang telah sempurna sepenuhnya melalui proses pengeluaran dan sedia untuk dijual.

Soalan 5

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan tiga asas segmentasi pasaran. Majoriti calon dapat menjawab soalan asas segmentasi dengan tepat serta memberikan huraian yang relevan sebagaimana yang dikehendaki oleh skema jawapan. Namun begitu, terdapat juga calon yang tidak dapat memberikan fakta atau huraian dengan tepat kerana tidak memahami segmentasi pasaran. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

1. Psikografi
 - Pembahagian pasaran kepada segmen yang lebih kecil berdasarkan kelas sosial, gaya hidup, dan personaliti.
2. Geografi
 - Dipengaruhi oleh faktor muka bumi, cuaca, iklim, dan kawasan.
3. Demografi
 - Meliputi pendapatan, jantina, agama, umur, bangsa, dan pendidikan.
4. Gelagat pengguna/manfaat produk
 - Merangkumi pengetahuan, sikap, penggunaan, tabiat pembelian, dan tindak balas pembeli terhadap sesuatu keluaran.

Soalan 6

Soalan ini menghendaki calon untuk memberikan empat campuran promosi. Majoriti calon mendapat markah penuh bagi soalan ini. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang gagal untuk memberikan fakta yang tepat. Jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Pengiklanan
2. Promosi jualan

3. Publisiti
4. Perhubungan awam
5. Jualan bersemuka/jualan terus/jualan langsung

Soalan 7

Soalan ini menghendaki calon untuk menyenaraikan empat pihak yang berkepentingan terhadap penyata kewangan. Majoriti calon mendapat markah penuh bagi soalan ini. Namun begitu, terdapat sebilangan kecil calon yang gagal untuk memberikan fakta yang tepat. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

1. Pemilik/pelabur/pemegang saham/pemodal
2. Pembekal/pemiutang
3. Pihak pengurusan syarikat/pengurus syarikat/pengurus kewangan
4. Pembiaya/bank/institusi kewangan
5. Agensi kerajaan/LHDN
6. Kesatuan sekerja
7. Pesaing
8. Pekerja

Soalan 8

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan tiga jenis sumber dana mengikut jangka masa panjang yang boleh digunakan oleh sesebuah perniagaan. Majoriti calon tidak dapat memberikan fakta dengan tepat kerana tertukar antara dana mengikut jangka masa panjang dengan jangka masa pendek. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang masih mampu menjawab soalan dengan baik. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

1. Bon
 - Merupakan sekuriti jangka panjang
 - Dikeluarkan oleh pihak swasta atau awam
 - Menjanjikan pembayaran semula prinsipal dan kadar faedah yang tetap bila tempoh matang
 - Jenis bon terdiri daripada bon kerajaan, bon korporat, bon biasa, bon boleh tukar, bon kekal, bon kupon sifar, dan bon pendapatan
2. Ekuiti/saham biasa
 - Merupakan pelaburan pemilik dalam perniagaan
 - Saham biasa menunjukkan pemilikan syarikat dan tiada tempoh matang
 - Hak pemegang saham termasuklah hak mengundi, hak ke atas aset, dan hak ke atas pendapatan
3. Saham keutamaan
 - Merupakan aset kewangan syarikat yang tiada tempoh matang
 - Pemegang saham ini dibayar pulangan pada kadar faedah yang tetap
 - Saham ini menggabungkan ciri-ciri saham biasa dan bon
 - Dividen saham keutamaan dibayar terlebih dahulu berbanding saham biasa
 - Jenis saham keutamaan terdiri daripada saham keutamaan biasa, saham keutamaan boleh tukar, saham keutamaan penyertaan, dan saham keutamaan terkumpul
4. Hutang jangka panjang/pinjaman berjangka
 - Pembiayaan pinjaman daripada pihak bank dan dibayar balik bersama faedah dalam tempoh melebihi lima tahun
 - Jumlah pinjaman bergantung kepada jumlah modal keseluruhan perniagaan
 - Amaun pinjaman adalah besar dan memerlukan cagaran kerana risiko yang besar

Soalan 9

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan faktor penentuan keperluan sumber manusia dari aspek perubahan teknologi dan penamatan perkhidmatan. Majoriti calon tidak mendapat markah penuh bagi soalan ini. Calon gagal untuk memberikan huraian konsep yang mempengaruhi keperluan sumber manusia. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang dapat menjawab soalan ini dengan tepat. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

- (a) Perubahan teknologi
- Pengurus sumber manusia perlu menyediakan sumber manusia yang berkebolehan secara cekap dan berkesan supaya dapat disesuaikan dengan perubahan semasa.
 - Kemahiran sumber manusia sesebuah syarikat perlu sesuai dengan jenis dan tahap teknologi yang digunakannya.
 - Syarikat perlu memastikan peningkatan kemahiran sumber manusia selaras dengan perubahan teknologi dalam industri.
- (b) Penamatan perkhidmatan
- Syarikat boleh menamatkan perkhidmatan staf atas sebab persaraan atau tindakan disiplin.

Soalan 10

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan dua jenis hukuman yang boleh dikenakan terhadap seseorang pekerja yang bersalah melanggar peraturan syarikat. Majoriti calon tidak menjawab soalan ini dengan lengkap dan tepat untuk mendapat markah penuh. Bagi calon yang memberikan fakta yang tidak tepat, calon masih boleh mendapat markah untuk huraian. Sebahagian kecil sahaja calon yang dapat menjawab soalan dengan baik bagi soalan ini dan dapat memberikan huraian yang jelas. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

1. Turun pangkat
 - Mengurangkan tanggungjawab dan autoriti sedia ada pekerja serta diturunkan ganjaran yang diterima.
 - Contohnya, seorang pengurus kanan yang dikenakan hukuman turun pangkat kepada pengurus kerana kesalahan bertindak di luar batas kuasanya.
2. Gantung kerja
 - Pekerja tidak dibenarkan bekerja untuk suatu tempoh tertentu sementara siasatan dijalankan ke atasnya untuk mengesahkan pelanggaran disiplin.
 - Contohnya, seorang eksekutif akaun digantung kerja kerana disyaki membuat tuntutan perjalanan palsu.
3. Pemecatan
 - Memberhentikan pekerja daripada bekerja dalam organisasi.
 - Contohnya, pekerja dipecat apabila didapati bersalah dalam pertuduhan gangguan seksual di tempat kerja.

BAHAGIAN B

Soalan 11

Soalan (a) menghendaki calon untuk menghuraikan rangsangan persekitaran yang mempengaruhi gelagat Reza sebagai pengguna. Majoriti calon gagal mengenal pasti rangsangan persekitaran yang mempengaruhi gelagat Reza sebagai pengguna. Ada yang memberikan demografi, geografi, psikografi sebagai rangsangan persekitaran. Ada juga calon yang melakarkan dan menghuraikan tentang rangsangan kotak hitam pengguna. Justeru, calon gagal mendapat sebarang markah kerana fakta yang tidak tepat walaupun huraian dan kaitan kes yang diberikan sesuai dengan kehendak skema. Kelemahan yang paling ketara ialah kebanyakan calon gagal memberikan fakta khusus yang relevan. Hal ini menyebabkan calon kehilangan hampir keseluruhan 10 markah kerana tanpa fakta yang relevan maka huraian dan kaitan kes tidak diterima. Calon kehilangan markah yang banyak pada soalan tersebut. Hanya sebahagian kecil calon yang dapat memberikan fakta dan kaitan kes yang tepat sebagai jawapan. Contoh skema jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

SEMESTER 1

Bil.	Fakta	Huraian	Kaitan Kes
1.	Ekonomi	<ul style="list-style-type: none">Keupayaan membeli/kuasa beli pengguna sesuatu tempat pada satu-satu masa.	<ul style="list-style-type: none">Reza sering menghadapi masalah kesempitan kewangan untuk menyara kehidupannya.Kos pengangkutan yang ditanggungnya menelan perbelanjaan yang tinggi berbanding jumlah pendapatannya.
2.	Sosial	<ul style="list-style-type: none">Faktor sosial meliputi kumpulan rujukan, keluarga dan peranan serta status.	<ul style="list-style-type: none">Seorang rakan di pejabat mencadangkan supaya Reza tidak lagi menggunakan khidmat teksi dan sebaliknya bertukar kepada Uber atau GrabCar.Menurut rakannya itu, perkhidmatan Uber atau GrabCar lebih murah dan memuaskan berbanding teksi.
3.	Budaya	<ul style="list-style-type: none">Faktor budaya meliputi nilai, norma dan amalan masyarakat setempat serta kelas sosial.	<ul style="list-style-type: none">Reza Aiman, seorang eksekutif muda yang baru beberapa bulan mula bekerja di sebuah firma audit di Kuala Lumpur.
4.	Teknologi	<ul style="list-style-type: none">Tahap kemajuan dalam persekitaran terutamanya berkaitan mesin, jentera atau kaedah pelaksanaan sesuatu tugas.	<ul style="list-style-type: none">Reza boleh menempah khidmat Uber atau GrabCar dengan hanya menggunakan telefon pintar yang dimilikinya.Aplikasi Uber atau GrabCar boleh dimuat turun dengan mudah dan percuma daripada Internet.Perkhidmatan pengangkutan yang boleh diakses melalui aplikasi di telefon pintar.

Soalan (b) menghendaki calon untuk menjelaskan lima proses pembelian produk pengguna yang dibuat oleh Reza. Kebanyakan calon dapat memberikan fakta dan huraian dengan tepat untuk mendapat markah yang tinggi bagi soalan ini. Hanya sebahagian kecil sahaja yang tidak boleh menjawab soalan dengan tepat. Contoh skema jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Bil.	Fakta	Huraian	Kaitan Kes
1.	Mengenal pasti keperluan	<ul style="list-style-type: none"> Pengguna mengenal pasti suatu keperluan atau masalah kerana wujud perbezaan antara keinginan dan keadaan sebenar. 	<ul style="list-style-type: none"> Sering menghadapi masalah kesempitan kewangan untuk menyara kehidupannya. Beliau tidak memiliki kenderaan sendiri. Reza mendapati salah satu keperluan harian yang menelan perbelanjaan yang besar adalah kos pengangkutan. Reza sering menggunakan khidmat teksi untuk semua urusan kerja dan peribadi kerana beliau tinggal di kawasan yang jauh daripada kemudahan kenderaan awam lain seperti transit aliran ringan (LRT), transit laju massa (MRT), komuter atau bas.
2.	Mencari maklumat	<ul style="list-style-type: none"> Pengguna akan cuba mendapatkan sebanyak mana maklumat melalui pencarian maklumat secara aktif. 	<ul style="list-style-type: none"> Seorang rakan di pejabat mencadangkan supaya Reza tidak lagi menggunakan khidmat teksi dan sebaliknya bertukar kepada Uber atau GrabCar. Perkhidmatan Uber atau GrabCar lebih murah dan memuaskan berbanding teksi. Reza boleh menempah khidmat Uber atau GrabCar dengan hanya menggunakan telefon pintar yang dimilikinya sekarang. Aplikasi Uber atau GrabCar boleh dimuat turun dengan mudah dan percuma daripada Internet. Saranan rakannya mencetuskan rasa ingin tahu kepada Reza mengenai perkhidmatan pengangkutan yang boleh menjimatkan kos pengangkutannya. Mendapatkan maklumat daripada media massa, iaitu hasil tinjauan “Kaji Selidik Maklum Balas: Perkhidmatan Teksi di Malaysia” yang dilaporkan oleh Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) pada tahun 2015.
3.	Menilai alternatif	<ul style="list-style-type: none"> Pengguna menggunakan maklumat yang didapati untuk menilai pelbagai pilihan/jenama yang ada di pasaran. 	<ul style="list-style-type: none"> Setelah meneliti laporan media massa, Reza menemui satu hasil tinjauan ke atas 9 026 responden dalam “Kaji Selidik Maklum Balas: Perkhidmatan Teksi di Malaysia” yang dilaporkan oleh Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) pada tahun 2015.

Bil.	Fakta	Huraian	Kaitan Kes
			<ul style="list-style-type: none"> • Reza mempertimbangkan data-data daripada laporan tersebut: <ul style="list-style-type: none"> – 86.6% melaporkan bahawa teksi awam mengenakan tambang lebih mahal atau tidak menggunakan meter. – masalah lain seperti kelakuan pemandu (66.7%), keselesaan penumpang (39.5%) dan ketersediaan teksi (34.7%) menjadi isu yang menjejaskan kualiti perkhidmatan teksi awam. – kajian melaporkan bahawa perkhidmatan Uber dan GrabCar lebih menepati keperluan mereka • 60.5% responden memilih Uber dan GrabCar dengan alasan perkhidmatan itu boleh dipercayai. • 58.6% mendakwa perkhidmatan itu mudah diakses dalam talian. • 56.1% mendakwa perkhidmatan Uber dan GrabCar lebih murah. • 46.8% pula mendakwa perkhidmatan tersebut memberi keselesaan.
4.	Membuat keputusan pembelian	<ul style="list-style-type: none"> • Pengguna membuat keputusan pilihan/ jenama yang akan dibeli. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reza percaya bahawa dia akan dapat menjimatkan kos pengangkutan yang ditanggung jika dia beralih daripada perkhidmatan teksi awam kepada perkhidmatan Uber atau GrabCar. • Reza juga percaya bahawa dia akan menikmati pelbagai manfaat daripada kelebihan-kelebihan yang dilaporkan tentang perkhidmatan Uber dan GrabCar pada kos yang lebih rendah berbanding perkhidmatan teksi awam yang digunakannya selama ini.
5.	Gelagat selepas pembelian	<ul style="list-style-type: none"> • Pengguna bertindak balas selepas pembelian berdasarkan tahap kepuasan atau ketidakpuasan pembelian. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reza berpuas hati dengan keputusan yang diambilnya. • Reza menggunakan khidmat Uber dan GrabCar berulang kali sepanjang tempoh seminggu. • Dia berterima kasih kepada rakannya yang mencadangkan perkhidmatan Uber dan GrabCar bagi menyelesaikan masalah kewangannya. • Dia juga telah memberikan penarafan lima bintang kepada kebanyakan pemandu yang khidmat mereka digunakan sepanjang minggu tersebut.

Soalan 12

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan lima faktor pengeluaran yang terlibat dalam sebuah kilang roti. Majoriti calon mampu untuk memberikan fakta, huraian, dan contoh dengan tepat dan ini membantu calon untuk mendapat markah yang tinggi. Namun begitu, masih terdapat calon yang tidak mampu untuk memberikan fakta dengan tepat dan ini menyebabkan calon kehilangan markah. Ada juga calon yang hanya mampu untuk memberikan fakta tetapi lemah dalam menghuraikan dan mengaitkan dengan contoh yang sesuai. Antara contoh skema jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

1. Modal insan
 - Keupayaan fizikal dan mental yang digunakan dalam aktiviti perusahaan atau perniagaan
 - Terdiri daripada buruh mahir dan buruh kurang mahir
 - Contohnya: buruh yang melakukan kerja-kerja menimbang bahan, membakar dan juga membungkus
2. Modal
 - Sebarang bentuk pelaburan yang akan menghasilkan pulangan kepada syarikat
 - Terdiri daripada bentuk wang/aset/sumber kewangan
 - Contohnya: kenderaan, bangunan kilang, ketuhar, mesin pembancuh dan mesin pembungkusan
3. Keusahawanan
 - Keupayaan membentuk perniagaan/menggabungkan faktor-faktor pengeluaran dan menjadikannya sebagai output dalam pengeluaran
 - Sanggup mengambil risiko untuk mendapat keuntungan
 - Contohnya: orang yang membuka perniagaan bakeri roti
4. Teknologi
 - Peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan aktiviti perniagaan
 - Membantu melancarkan sesuatu proses pengeluaran, meningkatkan kecekapan, meningkatkan daya saing dan meningkatkan operasi perniagaan
 - Contohnya: mesin pembancuh yang digunakan untuk menggantikan penggunaan tenaga manusia
5. Bahan mentah
 - Input-input yang akan digunakan dalam proses pengeluaran bagi menghasilkan sesuatu produk
 - Input boleh terdiri daripada barang siap atau barang separuh siap
 - Contohnya: tepung gandum, yis, garam dan gula merupakan bahan-bahan utama dalam pembuatan roti

Soalan 13

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan lima pendekatan pemasaran yang boleh digunakan oleh sesebuah syarikat. Majoriti calon yang memilih untuk menjawab soalan ini memperoleh markah penuh pada bahagian fakta. Namun, calon kehilangan markah pada bahagian huraian dan contoh. Hal ini demikian kerana calon tidak mampu untuk memberikan huraian yang jelas dan mengaitkan dengan contoh yang sesuai. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang dapat memberikan fakta, huraian, dan contoh yang jelas dan tepat. Contoh skema jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

1. Pengeluaran
 - Tumpuan diberi kepada pengeluaran produk secara besar-besaran
 - Pengeluaran produk secara banyak membolehkan pengeluar mencapai ekonomi bidangan
 - Kesannya, kos pengeluaran menurun dan pengeluar dapat mengaut keuntungan yang tinggi
 - Pengeluar mengandaikan produk akan dapat dijual jika pengeluaran yang banyak pada harga rendah ditawarkan dengan kos yang minimum
 - Contohnya, pengeluar hanya akan mengeluarkan produk keperluan harian yang mendapat permintaan yang tinggi

2. Produk
 - Tumpuan pemasaran diberi kepada kualiti produk. Kualiti produk amat dipentingkan dan diberi keutamaan
 - Pendekatan ini mempercayai bahawa barang dapat dijual dengan mudah sekiranya berkualiti
 - Pelanggan hanya membeli produk yang paling berkualiti, berprestasi tinggi dan mempunyai ciri-ciri inovatif
 - Contohnya, pengeluaran kereta yang mempunyai ciri berkualiti, berinovatif serta berteknologi tinggi
3. Penjualan
 - Tumpuan diberi kepada kaedah, teknik dan cara menjualkan sesuatu produk untuk meningkatkan jualan
 - Pendekatan ini mempercayai bahawa pelanggan hanya akan membeli jika dipujuk dan digalakkan untuk membeli
 - Promosi agresif dan kreatif diamalkan
 - Contohnya, produk tidak dicari seperti insurans menggunakan pendekatan ini, iaitu jurujual diambil dan dilatih untuk mencari pasaran atau pelanggan
4. Pemasaran
 - Tumpuan diberi kepada keperluan dan kehendak pengguna atau bertujuan memenuhi kepuasan pengguna
 - Pengeluar menggunakan strategi campuran pemasaran, iaitu menggunakan harga, produk, promosi dan pengedaran untuk memasarkan produk
 - Contohnya, pemasaran kereta Honda yang sering menggunakan kaedah ini
5. Pemasaran kemasyarakatan
 - Pendekatan pemasaran yang memuaskan keperluan dan kehendak pengguna dengan menitikberatkan kebajikan sosial pengguna
 - Pemasaran memberi tumpuan kepada keperluan dan kehendak pengguna dalam jangka panjang
 - Contohnya, pengeluaran kereta memperkenalkan alternatif penggunaan kereta Hybrid berbanding penggunaan petrol dan diesel untuk mengurangkan kos dan mengurangkan pencemaran udara

PENGAJIAN PERNIAGAAN (946/2)

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 2, sebanyak 17 410 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 51.57% 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	2.75	2.71	5.43	5.46	10.91	11.07	13.24	6.43	8.09	5.62	28.29

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 memberikan 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

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

Soalan 1

Soalan ini menghendaki calon menjelaskan pendekatan pemikiran pengurusan, iaitu pendekatan sains pengurusan/kuantitatif dan pendekatan moden/kontemporari. Kebanyakan calon tidak memberikan fakta khusus tetapi terus memberikan definisi bagi setiap pendekatan secara umum. Terdapat juga calon yang memberikan huraian secara umum bagi setiap pendekatan, tetapi calon berjaya mendapat markah kerana memberikan fakta khusus sebagai contoh dalam jawapan. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

(a) Pendekatan sains pengurusan/kuantitatif

1. Sains pengurusan operasi

- Menekankan kepada penggunaan sains dan matematik dalam pengurusan bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan dalam membuat keputusan.

2. Sistem pengurusan maklumat
 - Melibatkan penggunaan teknologi maklumat atau sistem komputer untuk mengurus data organisasi serta dapat juga meningkatkan kecekapan proses membuat keputusan.
3. Teori Sains Pengurusan
 - Menekankan penggunaan model dan formula matematik dalam pengurusan bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan dalam membuat keputusan.

(b) Pendekatan moden/kontemporari

1. Teori sistem
 - Menganggap organisasi sebagai satu sistem yang mengandaikan setiap bahagian dalam organisasi yang berlainan mempunyai hubung kait antara satu dengan yang lain
 - Setiap tindakan satu bahagian akan memberi kesan kepada organisasi secara keseluruhannya
 - Sebagai satu sistem organisasi menerima input dan mengubahnya melalui proses transformasi untuk menghasilkan output.
2. Teori kontingensi/Teori situasi
 - Mengikut sistem ini, tiada satu pendekatan yang terbaik yang boleh digunakan untuk semua situasi
 - Pengurusan adalah bergantung pada faktor kontingensi (faktor dalaman dan faktor luaran organisasi)
 - Pengurus perlu mengenal pasti ciri-ciri sesuatu situasi terlebih dahulu sebelum memilih teknik kaedah atau pendekatan pengurusan yang bersesuaian berdasarkan kepada perubahan persekitaran.

Soalan 2

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan tiga jenis perancangan mengikut jangka masa. Majoriti calon mampu menjawab soalan ini dengan baik dan mendapat markah penuh. Namun, ada juga calon yang memberikan fakta umum dan tidak lengkap. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

- (i) Perancangan jangka masa pendek
 - Biasanya kurang dari satu tahun
 - Pihak pengurusan bawahan pula akan membentuk aktiviti jangka pendek
 - Perancangan ini juga dikenali sebagai perancangan operasi
- (ii) Perancangan jangka masa sederhana
 - Biasanya antara 1 hingga 3 tahun
 - Pihak pengurusan pertengahan biasanya terlibat dalam rancangan peringkat ini
 - Perancangan ini juga dikenali sebagai perancangan taktikal
- (iii) Perancangan jangka masa panjang
 - Biasanya antara 3 hingga 5 tahun
 - Pihak pengurusan atasan biasanya terlibat dalam rancangan jangka masa panjang dan membentuk arah tujuan organisasi
 - Perancangan ini juga dikenali sebagai perancangan strategik

Soalan 3

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan tiga proses pertama dalam pembentukan pasukan dalam sesebuah organisasi. Majoriti calon dapat memberikan fakta khusus dengan tepat dan menghuraikan dengan baik. Namun begitu, terdapat juga calon yang gagal untuk memberikan huraian yang tepat dan

hanya memberikan huraian yang terlalu umum tanpa mengaitkan dengan fakta. Calon juga memberikan fakta tanpa mengikut turutan yang betul. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

- (i) Pembentukan (*forming*)
 - Peringkat permulaan kemasukan individu ke dalam pasukan
 - Peringkat ini melibatkan orientasi tugas peringkat awal dan percubaan hubungan antara ahli pasukan
 - Pada masa ini, ahli-ahli pasukan masih belum mengenali dengan jelas antara satu dengan yang lain
- (ii) Peributan (*storming*)
 - Melibatkan wujudnya konflik tugas dan kaedah mengurus pasukan
 - Pada masa ini, pembentukan pasukan di peringkat emosional
 - Ahli-ahli lebih lantang menjelaskan pendapat dan peranan masing-masing
 - Dalam peringkat ini, ahli-ahli masih lagi tidak bersatu dan saling cabar-mencabar sebelum pasukan berfungsi
- (iii) Penyesuaian (*norming*)
 - Melibatkan ahli pasukan telah mengenali ahli lain dengan lebih dekat dan hubungan semakin mesra
 - Kerjasama antara ahli sedang berlaku dan semakin kuat hubungan mereka dalam mencapai matlamat
 - Ahli-ahli bersetuju tentang peranan, peraturan dan norma pasukan
 - Mereka telah mula memainkan peranan masing-masing dan menghindari sebarang konflik yang timbul

Soalan 4

Soalan ini meminta calon menyatakan empat proses kawalan yang berlaku dalam sesebuah organisasi. Kebanyakan calon mampu untuk memberikan fakta yang tepat mengikut turutan bagi soalan ini. Namun begitu, segelintir calon kehilangan markah kerana memberikan jawapan fakta yang tidak tepat dan tidak mengikut turutan. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

- (i) Menetapkan standard
- (ii) Mengukur pencapaian
- (iii) Membandingkan pencapaian dengan standard
- (iv) Membuat langkah pembetulan

Soalan 5

Soalan ini menghendaki calon menyatakan elemen W, X, Y, dan Z berdasarkan rajah yang diberi, iaitu Rajah 1: Elemen Kontrak dalam Undang-undang Kontrak. Majoriti calon mampu untuk menjawab soalan ini dengan baik. Calon yang menghafal fakta khusus mendapat markah penuh kerana hanya perlu menyatakan fakta sahaja. Bagi calon yang tidak menghafal fakta khusus, terdapat pelbagai jawapan yang diberikan dan tidak memenuhi kehendak skema. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

- (i) Tawaran
- (ii) Penerimaan
- (iii) Balasan
- (iv) Niat

Soalan 6

Soalan ini menghendaki calon menjelaskan dua jenis waranti dalam Akta Jualan Barang-barang 1957 (termasuk pindaan). Majoriti calon gagal untuk mendapat markah yang baik bagi soalan ini. Calon tidak dapat memberikan fakta dan hanya terus memberikan huraian umum sahaja. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

- (i) Pemilikan aman
 - Waranti tersirat berhubung dengan pemilikan aman boleh dirujuk kepada Seksyen 14(b) yang menjelaskan bahawa pembeli sepatutnya berhak memiliki barang yang dibelinya dan dapat menikmatinya secara aman tanpa sebarang gangguan daripada pihak lain.
- (ii) Barang bebas daripada cagaran atau bebanan
 - *“Barang-barang hendaklah bebas daripada apa-apa caj atau bebanan yang memihak kepada mana-mana pihak ketiga yang tidak diisytiharkan atau diketahui pembelinya sebelum atau pada masa kontrak itu dibuat”* Seksyen 14(c)
 - Hal ini bermakna, barang mestilah bebas daripada cagaran, caj atau bebanan bagi mana-mana pihak ketiga yang tidak diberitahu kepada pembeli sebelum atau semasa kontrak dibuat.

Soalan 7

Soalan ini menghendaki calon menyatakan empat jenis komunikasi lisan. Majoriti calon mampu memberikan fakta dengan tepat. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang tidak menjawab soalan ini atau memberikan jawapan yang tidak tepat seperti memberi jawapan bentuk komunikasi. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

- (i) Perbincangan
- (ii) Mesyuarat
- (iii) Ucapan
- (iv) Pembentangan

Soalan 8

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan tiga teknik mendengar secara aktif. Kebanyakan calon gagal untuk memberikan fakta yang tepat atau tidak memberikan huraian yang tepat terhadap fakta. Terdapat juga calon yang memberikan jawapan bagi kaedah mendengar secara berkesan, iaitu calon bertukar fakta dengan kaedah mendengar secara aktif. Namun begitu, terdapat sejumlah kecil calon yang mampu untuk memberikan fakta dan huraian dengan tepat. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

- (i) Mengulang maksud pembicara
 - 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
- (ii) Meluahkan kefahaman terhadap perasaan pembicara
 - Pendengar sebolehnya perlu menunjukkan bahawa dia faham apa yang disampaikan oleh penutur
 - Kaedah ini bertujuan memberi keyakinan kepada penutur untuk meneruskan mesej yang seterusnya yang hendak disampaikan

(iii) 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 perkara yang disampaikan
- Untuk meningkatkan perhatian pendengar

Soalan 9

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan dua jenis keputusan yang dibuat oleh pengurus sesebuah perniagaan. Separuh daripada calon mampu untuk memberikan fakta dan huraian yang tepat mengikut skema. Namun begitu, separuh lagi daripada calon kehilangan markah kerana memberikan fakta yang salah atau memberi huraian terlalu umum tanpa mengaitkan dengan fakta. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

(i) Keputusan rutin

- Keputusan yang dibuat berdasarkan sesuatu masalah yang biasa berlaku/biasa dihadapi
- Masalah yang boleh dijangkakan
- Menggunakan kaedah yang telah distrukturkan
- Keputusan tidak berisiko

(ii) Keputusan tak rutin

- Keputusan yang akan dibuat terhadap sesuatu masalah yang tidak dapat dijangkakan dan jarang berlaku
- Masalah baharu
- Menggunakan kaedah yang tak distrukturkan
- Keputusan yang berisiko

Soalan 10

Soalan ini menghendaki calon menjelaskan dua faktor situasi pembuatan keputusan bagi pengurus yang baru seminggu bertugas di sebuah cawangan perniagaan di luar negara. Hanya segelintir calon yang mampu menjawab soalan ini dengan tepat. Calon cemerlang akan membuat pengenalan jawapan yang lengkap kerana soalan ini mempunyai situasi dan dapat memberikan huraian serta contoh yang jelas dengan situasi. Namun begitu, terdapat juga calon yang hanya mampu untuk memberikan fakta sahaja tetapi gagal untuk memberikan huraian dan contoh yang berkaitan dengan situasi. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

Fakta	Huraian
<ul style="list-style-type: none"> • Pembuatan keputusan dalam keadaan kesamaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengurus yang baru dilantik mengalami kesukaran untuk membuat keputusan kerana matlamat yang ingin dicapai atau masalah yang ingin diselesaikan tidak jelas serta ketiadaan maklumat yang cukup dan lengkap. • Pengurus perlu bertindak dengan bijak dalam mengenal pasti masalah dan bersikap analitikal.

Fakta	Huraian
<ul style="list-style-type: none"> Pembuatan keputusan dalam keadaan ketidakpastian 	<ul style="list-style-type: none"> Pengurus yang baru dilantik mengalami kesukaran untuk membuat keputusan kerana maklumat yang terhad dan pengurus perlu menggunakan kreativiti dan pertimbangan untuk membuat ramalan Tindakan dan hasil keputusan tidak dapat dipastikan akan berlaku kerana maklumat yang tidak lengkap
<ul style="list-style-type: none"> Pembuatan keputusan dalam keadaan risiko 	<ul style="list-style-type: none"> Keputusan yang akan dibuat dalam keadaan persekitaran yang berubah dan sukar untuk dijangkakan
<ul style="list-style-type: none"> Pembuatan keputusan dalam keadaan kepastian 	<ul style="list-style-type: none"> Keputusan dapat dibuat dengan tepat kerana persekitaran terlibat dalam membuat keputusan dapat dijangkakan Maklumat boleh didapati dengan lengkap dan tepat

BAHAGIAN B

Soalan 11

Soalan bahagian (a) menghendaki calon menerangkan jenis kepimpinan yang diamalkan oleh Adnan Lee Abdullah dalam menjayakan MBG Fruits Sdn. Bhd. Majoriti calon memahami kehendak soalan dengan memberikan fakta yang tepat. Calon juga mampu untuk memberikan huraian dan meletakkan kaitan kes pada fakta yang betul. Terdapat juga calon yang gagal memberikan fakta yang betul dan 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. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Berwawasan (<i>visionary</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Merupakan pemimpin yang mampu mewujudkan imej yang positif untuk masa depan organisasi dengan cara memotivasikan pekerja dan berupaya menentukan hala tuju organisasi berdasarkan perancangan dan juga matlamat yang telah ditetapkan. 	<ul style="list-style-type: none"> Dengan ciri kepimpinan yang berwawasan, Adnan Lee berjaya mengembangkan perniagaan runcit buah-buahan. Pada tahun 2018, MBG mempunyai 34 buah kedai yang beroperasi di pusat beli-belah di Kuala Lumpur, Selangor, dan Negeri Sembilan. Menjelang 2025, Adnan berhasrat untuk menyenaraikan MBG dalam Bursa Saham Kuala Lumpur (BSKL). Berdasarkan unjuran pertumbuhan konservatif, sebanyak 2 200 tenaga kerja pada tahun 2025 akan dapat bekerja. Perolehan sejumlah RM627 juta setahun. Pada tahun 2020, MBG merancang untuk mewujudkan 120 cawangan dengan 50 cawangan di bawah SEP. Sebagai seorang usahawan yang sentiasa percaya kejayaan harus dikongsi bersama, Adnan berhasrat untuk melihat 100 kakitangan MBG menjadi jutawan pada 2025. Bermula tahun 2017, MBG menyasarkan pasaran antarabangsa merangkumi Indonesia, China, Bangladesh dan Timur Tengah.

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Kepimpinan <i>transactional</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menentukan apa yang perlu dilakukan oleh subordinat untuk mencapai objektif organisasi • Menggunakan sumber dan ganjaran untuk mempengaruhi dan mendorong pekerja melaksanakan tugas untuk mencapai matlamat organisasi • Pekerja yang menunjukkan kejayaan mencapai objektif akan diberi ganjaran dan sebaliknya bagi pekerja yang gagal mencapai prestasi akan menerima denda atau hukuman. 	<ul style="list-style-type: none"> • Syarikat percaya bahawa untuk mencapai setiap sasaran, modal insan harus diperkukuhkan, iaitu setiap anggota syarikat perlu memainkan peranan masing-masing dalam semangat berpasukan dan rasa kekitaan dalam kalangan anggota syarikat. • Seiring dengan pertambahan cawangan dan jumlah pekerja, syarikat lebih fokus kepada pengurusan modal insan. • Proses tersebut bermula sejak tahun 2005 dengan memberi latihan asas perniagaan untuk pembangunan kerjaya dalam bentuk kemahiran dan pengetahuan kepada barisan hadapan MBG. • Pada tahun 2011 hingga tahun 2013, syarikat tersebut tertumpu kepada pembangunan nilai teras, kemahiran dan pengetahuan menerusi penilaian prestasi, petunjuk prestasi utama (KPI), dan pembangunan latihan organisasi. • MBG juga sangat menitikberatkan pengiktirafan dan penghargaan kepada anggota setimpal dengan tanggungjawab dan komitmen yang telah diberikan. • Antara usaha yang dilaksanakan adalah melalui program usahawan kakitangan (SEP) syarikat dan program perkongsian keuntungan dengan kakitangannya. • Melalui SEP, pekerja dengan penilaian prestasi yang sangat baik akan ditawarkan kepentingan di cawangan-cawangan baharu dengan modal permulaan sebahagiannya dibiayai oleh syarikat. • Dengan modal minimum sebanyak RM10 000, pekerja MBG boleh memiliki 10% pegangan dalam usaha baharu dan boleh menambah saham untuk memiliki sepenuhnya kedai sebagai francais. • Sasaran untuk menggandakan pendapatan dapat dilakukan dengan mempunyai lebih banyak cawangan.

Soalan bahagian (b) menghendaki calon menjelaskan unsur-unsur perancangan strategik oleh MBG Fruits Sdn. Bhd. Majoriti calon memahami kehendak soalan, iaitu memberikan fakta khusus yang tepat, menghuraikan dengan baik dan memberikan kaitan kes dengan fakta yang betul. Hal ini memberikan kelebihan kepada calon untuk mendapat markah yang baik bagi soalan ini. Namun begitu, terdapat calon yang gagal untuk mengaitkan kaitan kes dengan fakta yang betul. Ada juga calon yang hanya menyalin kaitan kes tanpa mengaitkan dengan fakta yang betul. Hal ini menyebabkan calon kehilangan markah yang banyak. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Visi	<ul style="list-style-type: none"> Merupakan wawasan yang diharapkan untuk dicapai pada masa hadapan 	<ul style="list-style-type: none"> Visi syarikat antaranya adalah untuk menjadi pusat sehenti bagi buah-buahan premium yang berkualiti tinggi dengan jaminan wang dikembalikan
Strategi	<ul style="list-style-type: none"> Satu rancangan umum yang komprehensif atau menyeluruh menerangkan bagaimana organisasi dapat mencapai misi dan matlamat 	<ul style="list-style-type: none"> Seiring dengan pertambahan cawangan dan jumlah pekerja, syarikat lebih fokus kepada pengurusan modal insan Antara usaha yang dilaksanakan adalah melalui program usahawan kakitangan (SEP) syarikat Sasaran strategi untuk menggandakan pendapatan dapat dilakukan dengan mempunyai lebih banyak cawangan
Dasar/Polisi	<ul style="list-style-type: none"> Pernyataan asas syarikat yang menjadi panduan kepada pengurus dalam membuat keputusan menjurus ke arah pencapaian matlamat organisasi 	<ul style="list-style-type: none"> Prinsip asas Adnan Lee adalah jujur, komited, dan kesungguhan yang menjadi kekuatan MBG Manakala nilai syarikat adalah kebersihan, kecemerlangan khidmat pelanggan, dan produk yang berkualiti Program perkongsian keuntungan dengan kakitangannya

Soalan 12

Soalan ini menghendaki calon menjelaskan lima proses perancangan dalam perniagaan. Majoriti calon yang menjawab soalan ini mampu untuk mendapat sekurang-kurangnya lima markah bagi fakta khusus. Ada calon yang mampu untuk memberikan huraian yang jelas dan contoh yang sesuai terhadap fakta. 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 ialah:

- Menentukan matlamat dan objektif
 - Pengurus akan menetapkan matlamat umum organisasi yang melibatkan jangka masa panjang
 - Matlamat ini akan dijadikan panduan oleh pengurus pertengahan dan penyelia dalam membentuk objektif dan strategi bahagian masing-masing
 - Contohnya, syarikat mensasarkan peningkatan jualan sebanyak 15% bagi tiga tahun akan datang
- Menganalisis persekitaran perniagaan
 - Pengurus mengkaji persekitaran dalaman seperti pekerja, pembekal, pelanggan, dan lain-lain
 - Pengurus mengkaji persekitaran luaran seperti politik dan perundangan, ekonomi, sosiobudaya, dan lain-lain
 - Pengurus mengenal pasti corak persekitaran sekarang bagi membuat ramalan perubahan persekitaran pada masa hadapan
 - Contohnya, pengurus boleh mengkaji pertumbuhan bilangan pelajar sekolah dan barang-barang atau peralatan sekolah yang diperlukan dan digunakan pada tahun itu dan pada masa hadapan seperti peningkatan penggunaan gajet ICT dalam proses pembelajaran, trend permintaan produk, cita rasa pelanggan, perubahan teknologi dan sebagainya

3. Membentuk alternatif tindakan
 - Menyenaraikan alternatif tindakan yang akan diambil bagi mencapai objektif perniagaan
 - Pengurus memikirkan alternatif tindakan dengan mengkaji kekuatan dan kelemahan perniagaan serta menganalisis peluang dan ancaman daripada persekitaran
 - Contohnya bagi mencapai hasrat tersebut, pengurus menyediakan pelbagai alternatif matlamat dan strategi rancangan. Antaranya ialah:
 - Alternatif 1: Strategi promosi ditingkatkan di pasaran sedia ada dengan produk sedia ada
 - Alternatif 2: Strategi promosi ditingkatkan dengan produk sedia ada di pasaran baharu
 - Alternatif 3: Strategi promosi ditingkatkan dengan produk baharu di pasaran baharu
 - Alternatif 4: Strategi promosi ditingkatkan dengan produk baharu di pasaran sedia ada
4. 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.
 - Contohnya, pengurus meneliti kekuatan dan kelemahan setiap alternatif yang telah disenaraikan dari aspek risiko, modal, dan nilai jangkaan kewangan yang bakal diperoleh
5. Memilih alternatif tindakan
 - Pengurus menyusun setiap alternatif mengikut keutamaannya
 - Pengurus memilih alternatif yang terbaik berdasarkan kemungkinan untuk mencapai hasil yang optimum
 - Contohnya, memilih salah satu alternatif dalam langkah ketiga

Soalan 13

Soalan ini menghendaki calon menjelaskan lima kaedah mengurus stres dari aspek individu. Majoriti calon yang menjawab soalan ini mampu untuk mendapat sekurang-kurangnya lima markah bagi fakta khusus. Calon banyak kehilangan markah kerana tidak dapat menghuraikan dengan jelas dan memberikan contoh yang berkaitan. Namun begitu, terdapat sejumlah kecil calon yang mendapat markah yang tinggi kerana mampu untuk memberikan fakta yang tepat, menghuraikan dengan jelas dan memberikan contoh yang berkaitan. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

1. Pengurusan masa
 - Pekerja haruslah dilatih menggunakan masa dengan betul dalam melakukan kerja mereka
 - Kegagalan menggunakan masa akan menyebabkan mereka tertekan
 - Sebahagian pekerja menantikan saat-saat terakhir untuk menyiapkan kerja mereka
 - Hal ini akan menyebabkan kerja tersebut kurang berkualiti dan mereka akan berasa tertekan
 - Dalam hal ini, penjadualan kerja boleh dilakukan oleh pekerja atau penyelia dan wujudkan sistem pemantauan agar kerja dapat disiapkan pada waktunya
 - Dengan pengurusan masa yang cekap, pekerja dapat mengurangkan ketegangan
 - Contoh yang bersesuaian
2. Amalan pemakanan
 - Amalan pemakanan yang tidak sihat akan memberi kesan kepada diri pekerja
 - Apabila pekerja kurang sihat, mereka bukan sahaja menjejaskan produktiviti organisasi, malah melemahkan diri mereka secara perlahan
 - Pekerja perlu diberi pengetahuan tentang amalan pemakanan yang sihat
 - Pekerja yang sihat akan memberi sumbangan kepada organisasi yang sihat
 - Kesihatan pekerja ada kaitannya dengan prestasi kerja mereka
 - Contoh yang bersesuaian

3. Amalan kerohanian
 - Ibadat sama ada ibadat khusus seperti sembahyang, puasa, dan zakat dapat memberi ketenangan kepada pekerja
 - Selain itu, ibadat umum seperti sedekah, berzikir, mencari ilmu agama dapat meringankan ketegangan kerja dan memberi ketenangan jiwa
 - Dalam hal ini, meditasi mungkin sesuai bagi pekerja bukan Islam
 - Contoh yang bersesuaian
4. Pembangunan mental
 - Pekerja perlu membangunkan minda agar dapat menghadapi sebarang gangguan
 - Oleh itu, meningkatkan pengetahuan dan pengalaman boleh mempertajamkan minda dan memberi ketahanan minda
 - Melakukan aktiviti yang mencabar juga dapat melatih ketahanan minda
 - Sebahagian daripada masalah ketegangan adalah berpunca daripada minda yang lemah
 - Jika pekerja dapat menguatkan minda mereka, maka hal ini dapat mengurangkan ketegangan pada diri mereka
 - Contoh yang bersesuaian
5. Pembangunan fizikal
 - Ketegangan dapat dikurangkan jika badan pekerja sihat
 - Badan yang sihat juga dapat melawan penyakit seperti selsema, pening, jantung dan sebagainya
 - Individu mesti mengambil inisiatif dengan bersukan, senaman dan riadah agar fizikal mereka kuat dan sihat untuk bekerja
 - Badan yang sihat juga mewujudkan ketahanan pada minda
 - Contoh yang bersesuaian
6. Mendapatkan sokongan sosial/mendapatkan khidmat kaunseling
 - Individu perlu merujuk dan mendapatkan nasihat daripada pihak-pihak lain untuk berkongsi masalah
 - Contohnya, individu mendapatkan nasihat daripada pengurus untuk mengurus stres bagi menyelesaikan masalah

PENGAJIAN PERNIAGAAN (946/3)

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 3, sebanyak 17 266 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 62.57% 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	7.37	6.41	9.89	9.94	9.04	11.29	8.63	5.66	6.92	4.91	19.95

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 sebilangan kecil calon yang masih tidak dapat menguasai tajuk dengan baik berdasarkan jumlah markah yang terlalu rendah. Hal 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 terdiri daripada 10 soalan esei pendek, iaitu soalan 1 hingga 10.

Soalan 1

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan perbezaan antara usahawan dengan pengurus dari aspek risiko dan pembuatan keputusan. Ada calon yang boleh menjawab dengan baik. Hal ini menunjukkan calon faham konsep antara usahawan dan pengurus walaupun aspek pembuatan keputusan bukan aspek yang biasa dijumpai. Kelemahan calon paling ketara ialah calon tidak menyatakan aspek perbezaan dalam jawapan dan penggunaan bahasa yang tidak tepat. Terdapat segelintir calon yang menjawab dalam bentuk perenggan. Majoriti calon hilang markah adalah disebabkan penggunaan bahasa yang tidak tepat. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Aspek Perbezaan	Pengurus	Usahawan
Risiko	<ul style="list-style-type: none">Sentiasa berhati-hati dengan risiko.	<ul style="list-style-type: none">Berani mengambil risiko.

Aspek Perbezaan	Pengurus	Usahawan
Pembuatan keputusan	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak mempunyai kebebasan membuat keputusan sendiri kerana bergantung kepada keputusan pengurusan atasan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bebas membuat keputusan sendiri.

Soalan 2

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan bentuk modal kewangan, iaitu hutang dan ekuiti. Terdapat calon yang boleh menjawab soalan ini dengan betul dan mampu menghuraikan bentuk kewangan dengan tepat. Kebanyakan calon hanya mampu untuk memberikan satu huraian sahaja dengan baik. Bagi huraian kedua, ramai calon tidak dapat untuk memberikan huraian dengan tepat. Banyak calon memberi jawapan yang menyeleweng daripada konsep modal hutang atau ekuiti. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah:

- (a) Hutang
- Modal yang diperoleh melalui pembiayaan berbentuk pinjaman yang melibatkan instrumen berasaskan faedah atau kadar pulangan.
 - Usahawan perlu membayar balik pinjaman.
- (b) Ekuiti
- Modal yang diperoleh daripada pemilik perniagaan atau pelaburan yang dibuat oleh orang ramai dalam bentuk saham.
 - Pemilik perniagaan boleh menjual ekuiti syarikat dalam bentuk saham kepada para pelabur.
 - Dilakukan dengan tawaran saham kepada umum atau penaja jamin seperti pihak bank.

Soalan 3

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan tiga jenis kemudahan yang boleh diberikan kepada seseorang usahawan. Majoriti calon tidak dapat menjawab soalan ini dengan baik. Calon gagal untuk memberikan huraian yang relevan dengan fakta jenis kemudahan. Kebanyakan calon kehilangan markah pada bahagian huraian kerana calon menghuraikan dengan mengulang semula fakta serta huraian yang tidak jelas. Namun begitu, terdapat calon yang betul-betul faham dan mampu untuk menjawab soalan ini dengan baik. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

1. Bantuan kewangan
 - Skim bantuan kewangan dan pinjaman untuk usahawan Bumiputera
 - Contohnya, Pinjaman Mudah untuk Industri Kecil dan Sederhana (IKS)
2. Tapak kilang
 - Membantu usahawan mendapatkan premis atau lokasi perniagaan
 - Contohnya, Zon Perdagangan Bebas (FTZ)
3. Khidmat nasihat dan perundingan
 - Tiga bentuk program khidmat nasihat utama ialah
 - Perkhidmatan pengurusan perundingan
 - Program peningkatan kualiti barangan dan produktiviti
 - Khidmat nasihat membangun dan mereka bentuk keluaran
4. Pembangunan usahawan
 - Program pembangunan vendor, program pembangunan francais, dan program mentor
 - Contohnya, menyediakan program dalam melahirkan usahawan dan menawarkan kursus untuk mewujudkan masyarakat perdagangan dan perindustrian

5. Pemasaran

- Membantu usahawan memasarkan produk
- Contohnya: FAMA menyediakan pasar tani kepada usahawan

Soalan 4

Soalan ini menghendaki calon untuk menyatakan lima maklumat rancangan pemasaran dalam rancangan perniagaan. Majoriti calon mampu untuk memberikan fakta dengan tepat dan mendapat markah penuh. Namun begitu, terdapat juga calon yang tidak mampu untuk menjawab soalan ini dengan baik. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

- Pelanggan
- Trend pasaran
- Saiz pasaran
- Ciri-ciri pasaran
- Sasaran pasaran
- Pesaing-pesaing
- Strategi pemasaran
- Ramalan jualan
- Kos pemasaran
- Kaedah promosi
- Strategi harga

Soalan 5

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan tiga kepentingan perniagaan antarabangsa dalam ekonomi. Kebanyakan calon hanya mampu untuk memberikan fakta tetapi gagal untuk memberikan huraian yang baik terhadap fakta. Hal ini menyebabkan calon hanya mampu untuk mendapat markah bagi fakta sahaja. Terdapat juga calon yang tidak mendapat markah langsung bagi soalan ini kerana memberikan fakta yang salah. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Tukaran asing
 - Aktiviti eksport akan membawa masuk tukaran wang asing dalam negara
 - Menambahkan pendapatan negara
2. Pasaran luas
 - Pasaran lain dicari untuk pulangan tinggi kerana pasaran tempatan sudah tepu
 - Lebihan keluaran yang terdapat dalam sesebuah negara boleh dipasarkan ke negara luar
 - Memberi peluang kepada sesebuah syarikat untuk terus berkembang
3. Guna tenaga
 - Peningkatan pengeluaran akan mewujudkan peluang pekerjaan melalui aktiviti eksport, pelesenan dan lain-lain
4. Pemindahan teknologi
 - Teknologi dan kepakaran negara luar dipindahkan ke dalam sesebuah negara
 - Tenaga kerja tempatan perlu dilatih untuk mengendalikan peralatan
 - Proses ini memindahkan teknologi ke negara yang menggunakan peralatan tersebut
5. Meningkatkan/menstabilkanimbangan dagangan negara
 - Peningkatan eksport dan pengurangan import dapat meningkatkanimbangan dagangan
6. Mempertingkatkan pengetahuan pengurusan atau kepakaran
 - Menambah kemahiran pengurusan seperti pengurusan sumber manusia, pengurusan pelaburan, pengurusan pasaran atau lain-lain

Soalan 6

Soalan ini menghendaki calon untuk memberikan lima konsep perniagaan antarabangsa. Kebanyakan calon mendapat markah penuh bagi soalan ini kerana hanya perlu memberikan lima fakta tepat sahaja. Terdapat sejumlah kecil calon yang gagal untuk menjawab soalan ini dengan baik kerana tidak menghafal fakta khusus dan jawapan yang diberikan jauh terpesong daripada jawapan yang sebenar. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

- Dunia tanpa sempadan
- Pasaran menimbul (*emerging market*)
- Selatan-Selatan
- Globalisasi
- Lokalisasi
- Nasionalisasi
- Penswastaan

Soalan 7

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan dua kaedah penyelesaian perdagangan antarabangsa. Majoriti calon hanya mampu untuk memberikan fakta tetapi gagal untuk memberikan huraian yang baik terhadap fakta. Hal ini menyebabkan calon hanya mampu untuk mendapat markah bagi fakta sahaja. Terdapat juga calon yang tidak mendapat markah langsung bagi soalan ini kerana memberikan fakta yang terpesong. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

1. Perdagangan barter
 - Melibatkan pertukaran barangan eksport antara dua buah negara tanpa melibatkan penggunaan mata wang.
2. Perbankan koresponden
 - Pengeksport melantik sebuah bank sebagai ejen untuk bertindak bagi pihaknya.
 - Bank yang dilantik oleh pengeksport akan menerima bayaran daripada pengimport bagi pihak pengeksport.

Soalan 8

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan dua pendekatan tindakan beretika seorang pengurus. Majoriti calon tidak mampu untuk menjawab dengan baik kerana gagal untuk memberikan fakta dengan tepat, gagal memberikan huraian yang tepat dan contoh yang berkaitan. Terdapat kesalahan ejaan yang mengubah maksud sebenar dilakukan oleh calon dan ini menyebabkan calon kehilangan markah bagi fakta, huraian dan contoh. Namun begitu, terdapat calon cemerlang yang boleh memberikan fakta dengan tepat, huraian yang jelas, dan contoh yang berkaitan terhadap fakta. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

- (i) Pendekatan Utilitarian
 - Model ini menilai kesan gelagat dan keputusan seseorang individu terhadap pihak lain
 - Tindakan yang dipilih mestilah memberikan kebaikan atau faedah kepada majoriti individu dalam masyarakat
 - Sesuatu keputusan yang dibuat bergantung kepada faedah yang diperoleh untuk kepentingan majoriti
 - Contohnya, suatu pembangunan projek empangan di suatu daerah boleh dilaksanakan walaupun terpaksa memindahkan 100 penghuni kawasan berkenaan. Hal ini memberi faedah kepada 10 juta penduduk yang lain kerana 100 orang mangsa pemindahan tidak memberi makna besar kepada kebaikan yang diberi kepada 10 juta orang lain

- (ii) Pendekatan Individualisme
- Keputusan yang memberi kebaikan jangka masa panjang kepada seseorang individu itu dianggap tindakan yang betul
 - Apabila semua individu berlumba-lumba untuk menjaga kepentingan masing-masing, kebaikan bersama akhirnya dapat dihasilkan kerana semua individu akan belajar untuk bertoleransi dengan yang lain untuk menjaga kepentingan jangka panjang mereka
 - Kesan pendekatan individualisme boleh membawa kepada kejujuran dan integriti untuk diaplikasikan dalam jangka masa panjang
 - Contohnya, jika seseorang usahawan membuat penipuan untuk kepentingan diri jangka pendek, hal ini boleh mempengaruhi rakan-rakan perniagaan mereka juga membuat penipuan. Jadi, tindakan seseorang memberi impak kepada individu-individu lain
- (iii) Pendekatan Hak Moral
- Menggariskan bahawa setiap individu mempunyai hak-hak asasi dan kebebasan yang tidak boleh dicabuli oleh keputusan yang dibuat oleh seseorang individu
 - Keputusan beretika adalah langkah yang terbaik diambil untuk mengekalkan hak-hak setiap individu yang terlibat
 - Contohnya, seseorang majikan perlu menghormati hak pekerja walaupun hal ini bertentangan dengan keperluan majikan untuk melihat pekerja-pekerja lebih cemerlang dan lebih proaktif.
- (iv) Pendekatan Keadilan
- Pembuatan keputusan yang berdasarkan kesamarataan kepada setiap individu dalam sesuatu kelompok manusia
 - Keputusan dan gelagat beretika dinilai dari segi keadilan semasa mengagihkan kos dan faedah dalam kalangan individu dan kumpulan
 - Contohnya, pekerja lelaki dan wanita tidak harus menerima gaji yang berlainan jika mereka melakukan kerja yang sama

Soalan 9

Soalan ini menghendaki calon untuk memberikan maksud jenayah kolar putih dan menyatakan tiga jenis jenayah kolar putih. Majoriti calon mendapat tiga markah bagi soalan ini kerana boleh menyatakan tiga jenis jenayah kolar putih dengan tepat. Namun begitu, kebanyakan calon tidak mendapat markah bagi maksud jenayah kolar putih. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

- (a) Jenayah kolar putih ialah perbuatan salah laku yang dilakukan oleh golongan pertengahan atau atasan yang bersangkutan dengan bidang tugas atau yang mempunyai kuasa untuk membuat keputusan dalam organisasi.
- (b) Jenis jenayah kolar putih:
- Rasuah
 - Penyelewengan
 - Pecah amanah
 - Konflik kepentingan
 - Penyalahgunaan kuasa

Soalan 10

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan tanggungjawab sosial syarikat kepada pihak berkepentingan sekunder. Sebahagian besar calon dapat memberikan fakta khusus dengan tepat. Namun begitu, calon tidak dapat memberikan huraian dari aspek tanggungjawab sosial bagi pihak-pihak berkepentingan sekunder tersebut. Calon hanya memberikan definisi pihak-pihak berkepentingan

sekunder. Terdapat juga calon yang memberikan fakta pihak-pihak berkepentingan primer. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

- (i) Kerajaan
 - Mengambil bahagian dalam perbincangan mengenai undang-undang yang dicadangkan
 - Memberikan sumbangan yang positif ke arah penggunaan sumber tenaga manusia dan bahan-bahan mentah negara yang lebih baik
- (ii) Media
 - Membekalkan maklumat yang benar kepada media untuk disebarkan
 - Menggunakan media dengan jujur dan bukan untuk kepentingan peribadi
- (iii) Masyarakat
 - Memberikan sumbangan kepada masyarakat seperti biasiswa dan pinjaman kepada pelajar tempatan
 - Mengenal pasti keperluan masyarakat dan dapat membekalkannya mengikut permintaan
- (iv) Kumpulan pendesak
 - Memberikan maklumat yang benar kepada kumpulan pendesak tentang isu-isu yang tepat
 - Memberikan kerjasama yang diperlukan oleh kumpulan pendesak

BAHAGIAN B

Soalan 11

Bahagian (a) menghendaki calon untuk menjelaskan tujuan Petronas menjadi syarikat multinasional. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan baik. Calon mampu untuk memberikan fakta dengan tepat, menghuraikan dengan baik, dan mengaitkan kaitan kes dengan fakta yang betul. Terdapat segelintir calon yang gagal mendapat markah yang tinggi kerana gagal untuk mengambil ayat kaitan kes dengan lengkap. Ada juga calon yang menggabungkan dua kaitan kes dan mengolahnya semula menjadi satu ayat sehingga menjejaskan maksud sebenar ayat. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Meluaskan pasaran	<ul style="list-style-type: none"> • Pasaran di Malaysia sudah menjadi tepu, maka syarikat mencari pasaran baharu di luar negara 	<ul style="list-style-type: none"> • Petronas semakin berkembang pada peringkat antarabangsa dan telah beroperasi di lebih 31 buah negara • Petronas terus meninjau peluang untuk mengembangkan perniagaan di luar negara • Petronas memulakan penerokaan lapangan minyak di Vietnam pada tahun 1991 untuk mendapatkan sumber telaga minyak yang baharu dan meluaskan pasaran • Usaha yang sama juga dilakukan di negara-negara lain seperti Mexico, Sudan, dan negara-negara yang menganggotai ASEAN • Hal ini memberikan peluang kepada Petronas untuk meneroka pasaran Mexico

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Mendapatkan/ Kekurangan sumber bahan mentah	<ul style="list-style-type: none"> • Bahan mentah yang semakin berkurangan di negara asal • Mendapatkan bahan mentah yang lebih murah • Mendapatkan bahan mentah yang berkualiti 	<ul style="list-style-type: none"> • Petronas memulakan penerokaan lapangan minyak di Vietnam pada tahun 1991 untuk mendapatkan sumber telaga minyak yang baharu • Sumber telaga minyak yang banyak di Sudan mendorong Petronas memasuki pasaran negara tersebut
Kekurangan sumber buruh/ guna tenaga	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga buruh yang murah • Tenaga buruh yang mahir 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengangguran yang tinggi di Mexico menjadikan tenaga kerja mudah diperolehi • Kos buruh yang murah
Mengelakkan tarif dan cukai	<ul style="list-style-type: none"> • Syarikat dapat mengelak cukai atas import maka keadaan ini dapat mengurangkan kos pengeluaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Kini, Kanada menjadi satu aset penting kepada Petronas selepas Malaysia, hasil daripada perolehan tempoh pajakan yang panjang berserta pelepasan tarif
Meningkatkan keuntungan/ pendapatan	<ul style="list-style-type: none"> • Dengan pertambahan permintaan, dapat menjana keuntungan yang lebih tinggi 	<ul style="list-style-type: none"> • Usaha ini didorong oleh peluang memperoleh keuntungan lumayan walaupun aktiviti cari gali minyak melibatkan kos pelaburan yang tinggi • Petronas juga meningkatkan pendapatan daripada teknologi yang dimilikinya dan dikomersialkan dalam kalangan syarikat industri minyak dan gas dengan penubuhan Pusat Penyelidikan dan Teknologi Global di Itali • Petronas telah mencatatkan keuntungan bersih RM13 bilion bagi suku pertama tahun 2018, meningkat 26% berbanding suku sama tahun sebelumnya yang didorong oleh pendapatan lebih tinggi • Kenaikan keuntungan itu khususnya adalah disebabkan oleh purata harga direalisasikan lebih tinggi yang direkodkan merangkumi semua produk yang kebanyakannya diimbangi pula oleh kesan pengukuhan tukaran asing Ringgit Malaysia berbanding Dolar Amerika Syarikat

Bahagian (b) menghendaki calon untuk menjelaskan risiko syarikat multinasional yang dihadapi oleh Petronas. Sebahagian 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, sebahagian lagi calon gagal untuk memberikan fakta dengan tepat kerana hanya memberikan fakta secara umum sahaja. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Risiko ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> Syarikat perlu mengambil tahu tentang aspek ekonomi negara lain seperti sistem ekonomi yang diamalkan, kadar inflasi, dan unjuran kadar pertumbuhan ekonomi 	<ul style="list-style-type: none"> Petronas terus meninjau peluang untuk mengembangkan perniagaan di luar negara walaupun terdedah kepada pelbagai jenis risiko, antaranya kelemahan harga minyak global yang berpanjangan dan juga turun naik mata wang wang asing Usaha ini didorong oleh peluang memperoleh keuntungan lumayan walaupun aktiviti cari gali minyak melibatkan kos pelaburan yang tinggi Walau bagaimanapun, Petronas menghadapi kebarangkalian tidak menemui telaga minyak atau kualiti minyak yang ditemui tidak menepati piawaian Polisi perniagaan di Mexico berubah seiring dengan perubahan pemerintah yang berlaku setiap enam tahun sekali Selain itu, Mexico juga terdedah kepada bencana alam seperti gempa bumi Contohnya, pada tahun 2017, pertumbuhan ekonominya terjejas disebabkan oleh dua siri gempa bumi yang besar
Risiko politik	<ul style="list-style-type: none"> Syarikat perlu meneliti sistem politik, kuasa pembuatan keputusan, dan kestabilan politik di sebuah negara terlebih dahulu sebelum pengurus antarabangsanya menyusun strategi dan menyesuaikan diri dengan keadaan politik semasa sesebuah negara 	<ul style="list-style-type: none"> Polisi perniagaan di Mexico berubah seiring dengan perubahan pemerintah yang berlaku setiap enam tahun sekali Pelabur asing tertakluk kepada perubahan polisi daripada pemerintah yang berbeza Sudan ialah sebuah negara yang terdiri daripada pelbagai suku kaum dan agama, namun sering berlaku pertelagahan yang menyebabkan perang saudara
Pemilikan negara	<ul style="list-style-type: none"> Pengambilalihan syarikat asing oleh pemerintah sesebuah negara 	<ul style="list-style-type: none"> Selain itu, syarikat asing juga mungkin terdedah kepada polisi pengambilalihan syarikat oleh pemerintah Syarikat-syarikat asing di Sudan terdedah kepada kemungkinan diambil alih oleh pemerintah yang berkuasa

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Kadar pertukaran wang	<ul style="list-style-type: none"> Sesebuah negara terdedah kepada risiko perubahan di dalam tukaran wang asing Perubahan dalam tukaran wang asing akan mempengaruhi harga dan kos barangan serta keuntungan 	<ul style="list-style-type: none"> Petronas terus meninjau peluang untuk mengembangkan perniagaan di luar negara walaupun terdedah kepada pelbagai jenis risiko, antaranya kelemahan harga minyak global yang berpanjangan dan juga turun naik mata wang asing Kenaikan keuntungan itu khususnya adalah disebabkan oleh purata harga direalisasikan lebih tinggi yang direkodkan merangkumi semua produk yang kebanyakannya diimbangi pula oleh kesan pengukuhan tukaran asing Ringgit Malaysia berbanding Dolar Amerika Syarikat

Soalan 12

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan lima sumber yang boleh memberikan idea baharu kepada usahawan. Majoriti calon mampu untuk memperoleh sekurang-kurangnya lima markah bagi soalan ini, iaitu dengan memberikan fakta khusus dengan betul. Bagi calon yang baik, mereka mampu untuk menghuraikan dengan lebih jelas fakta yang diberikan. Manakala bagi calon yang cemerlang, calon boleh memberikan contoh yang sesuai terhadap fakta dan huraian. Namun begitu, terdapat juga calon yang kehilangan banyak markah bagi soalan ini kerana tidak menghafal fakta khusus dan hanya memberikan jawapan fakta secara umum sahaja. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

- (i) Pelanggan
 - Merupakan pengguna kepada keluaran yang dihasilkan oleh pengeluar
 - Idea dan pendapat 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
 - Contoh yang bersesuaian
- (ii) Produk sedia ada
 - Usahawan akan menganalisis produk sedia ada di pasaran dengan menukarkan corak pembungkusan, reka bentuk, kualiti yang lebih baik dan sebagainya
 - Pembaharuan terhadap produk sedia ada akan menambahkan fungsi produk
 - Contoh yang bersesuaian
- (iii) Syarikat sedia ada/Pesaing
 - Perniagaan yang dimiliki oleh orang lain yang mendapat pasaran secara meluas
 - Usahawan boleh mendapat idea untuk memulakan perniagaannya dengan mengaplikasikan atau meniru selepas mengkaji kekuatan dan kelemahan syarikat tersebut
 - Usahawan juga boleh mendapat idea daripada teknologi baharu yang digunakan oleh syarikat sedia ada atau mengubah suai teknologi tersebut mengikut kesesuaian syarikatnya nanti
 - Contoh yang bersesuaian

- (iv) Saluran pengedaran
 - Terdiri daripada pemborong, ejen dan peruncit
 - Mereka membantu sesuatu keluaran diedarkan daripada pengeluar kepada pengguna akhir
 - Mereka mengedar pelbagai barang dan jenama, mendapatkan idea terbaharu untuk perniagaan dan membuat perbandingan terhadap pelbagai produk dan maklum balas daripada pengguna
 - Contoh yang bersesuaian
- (v) Paten
 - Merupakan hak cipta yang dilindungi oleh undang-undang daripada ditiru atau dicetak
 - 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
 - Contoh yang bersesuaian
- (vi) Penyelidikan dan pembangunan
 - Dijalankan oleh tenaga pakar atau badan tertentu yang dipertanggungjawabkan oleh kerajaan atau badan yang ditubuhkan oleh syarikat itu sendiri
 - Hasil penemuan R&D boleh menghasilkan produk yang dapat memenuhi keperluan semasa pengguna
 - Contoh yang bersesuaian
- (vii) Profesional/jururunding
 - Golongan pakar dalam bidang seperti kewangan, pemasaran, perundangan dan lain-lain
 - Usahawan mendapat idea perniagaan sama ada untuk mengatasi masalah atau membangunkan perniagaan melalui cadangan, nasihat dan bimbingan pakar
 - Contoh yang bersesuaian
- (viii) 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
 - Beberapa contoh dasar kerajaan seperti galakan pelancongan, galakan industri desa, inap desa, kursus persediaan sebelum bersara, proses pengeraman (*incubator*), skim bantuan dan pinjaman, tabung-tabung kerajaan, dan juga kempen-kempen seperti ‘Beli Barangan Buatan Malaysia’, “Satu Rumah, Satu Komputer” dan lain-lain
 - Contoh yang bersesuaian
- (ix) Pengalaman/Kemahiran
 - Situasi yang pernah dilalui pada masa lalu melalui alam pekerjaan, kursus, dan latihan
 - Contoh yang bersesuaian
- (x) Minat/Hobi
 - Kecenderungan dan keinginan terhadap sesuatu bidang yang ingin diceburi
 - Contoh yang bersesuaian
- (xi) Media
 - Maklumat yang diperoleh daripada media cetak, media massa, media elektronik, dan media sosial boleh memberikan idea baharu kepada usahawan
 - Contoh yang bersesuaian

Soalan 13

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan lima hak pengguna. 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 yang 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 ialah:

- (i) Hak untuk mendapatkan keperluan asas
 - Pengguna berhak mendapatkan keperluan asas bagi meneruskan kehidupan yang memuaskan
 - Keperluan asas ini termasuk makanan yang mencukupi pakaian, tempat tinggal, kemudahan kesihatan dan pendidikan
 - Contohnya, penduduk di taman perumahan berhak untuk mendapatkan keperluan asas seperti baju, tempat tinggal, makanan dan pendidikan di sekolah
- (ii) Hak untuk mendapat keselamatan/barangan dan perkhidmatan yang selamat
 - Pengguna berhak untuk dilindungi daripada barangan, proses pengeluaran dan perkhidmatan yang boleh membahayakan kesihatan atau kehidupan
 - Hal ini bagi memastikan pengguna tidak mendapat kesan yang negatif selepas menggunakan barangan tersebut
 - Contohnya, barang yang dibeli seperti telefon bimbit tidak memberikan kesan yang negatif kepada pengguna
- (iii) Hak untuk mendapatkan maklumat
 - Pengguna berhak untuk diberitahu fakta-fakta yang diperlukan bagi membolehkan mereka membuat pilihan yang tepat
 - Pengguna dilindungi daripada pengiklanan serta pelabelan yang tidak jujur atau mengelirukan
 - Contohnya, apabila pengguna ingin membeli barangan seperti peralatan elektrik, mereka berhak untuk mengetahui cara penggunaan alatan tersebut
- (iv) Hak untuk membuat pilihan
 - Pengguna berhak untuk memilih daripada pelbagai jenis barangan dan perkhidmatan yang ditawarkan pada harga yang kompetitif dan jaminan kualiti yang memuaskan
 - Pilihan dibuat oleh pengguna adalah kerana pertimbangan yang telah dilakukan oleh pengguna sebelum membuat sebarang pembelian
 - Contoh: Encik Imran berhak untuk memilih kereta yang diminatinya berdasarkan reka bentuk dan kualiti yang disukai oleh beliau
- (v) Hak untuk menyuarakan pendapat/bersuara
 - Pengguna berhak untuk bersuara bagi memastikan kepentingan pengguna mendapat pertimbangan yang sewajarnya dalam penggubalan dan pelaksanaan dasar kerajaan serta dalam pembangunan barangan dan perkhidmatan oleh pengeluar
 - Contohnya, apabila ada pelanggan yang tidak berpuas hati dengan masakan di restoran, maka mereka boleh menyuarakan perkara tersebut kepada pihak restoran
- (vi) Hak untuk mendapat ganti rugi
 - Pengguna berhak mendapat penyelesaian yang adil termasuk pampasan bagi pembelian barangan yang mempunyai perihal dagangan yang mengelirukan, kurang bermutu atau perkhidmatan yang tidak memuaskan
 - Contohnya, jika barang seperti kipas angin yang baru dibeli telah rosak, pengguna berhak untuk mendapatkan ganti rugi daripada pihak penjual atau digantikan dengan kipas angin yang lain

(vii) Hak untuk mendapatkan pendidikan kepenggunaan

- Pengguna berhak untuk 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
- Contohnya, pelajar di sekolah berhak untuk mendapatkan maklumat mengenai barangan yang selamat kepada mereka melalui Persatuan Pengguna atau pihak sekolah sendiri

(viii) Hak untuk mendapat alam sekitar yang sihat dan bersih/selamat

- Pengguna berhak untuk hidup dan bekerja dalam alam sekitar yang bersih, sihat dan tidak berbahaya kepada generasi masa kini dan akan datang
- Alam sekitar yang sihat boleh menjamin kesejahteraan pengguna untuk jangka masa panjang
- Contohnya, penduduk yang tinggal berdekatan dengan kawasan perindustrian berhak untuk hidup selamat daripada pencemaran alam seperti banjir, pencemaran udara, dan pencemaran bunyi