



MAJLIS PEPERIKSAAN MALAYSIA



LAPORAN PEPERIKSAAN STPM & MUET 2020

Pengajian Perniagaan (946)



□□□□□□

KANDUNGAN

Pengajian Perniagaan (946/1)	<i>1 – 10</i>
Pengajian Perniagaan (946/2)	<i>11 – 20</i>
Pengajian Perniagaan (946/3)	<i>21 – 31</i>

PENGAJIAN PERNIAGAAN (946/1)

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 1, sebanyak 17 101 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 55.35% 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	8.51	3.37	4.53	5.43	8.87	12.96	11.68	5.49	5.70	5.17	28.28

RESPONS CALON

Komen am

Secara keseluruhannya, prestasi calon pada tahun ini pada tahap yang agak sederhana dari segi pemarkahan dan kaedah menjawab soalan. Kebanyakan calon hanya dapat menjawab soalan dengan baik bagi topik-topik yang mudah dan kurang menguasai bagi topik-topik yang memerlukan huraian serta contoh. Di samping itu, calon juga perlu menguasai semua topik dalam sukatan pelajaran ini 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 menghendaki calon untuk menghuraikan tiga kepentingan keuntungan kepada sesebuah perniagaan. Sebahagian besar calon gagal untuk memahami kehendak soalan dan tidak memberikan fakta sebelum membuat huraian yang menyebabkan calon gagal mendapat markah penuh. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang mampu untuk memberikan fakta serta huraian dengan baik. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Sumber modal
 - Salah satu sumber yang akan digunakan untuk mengembangkan perniagaan.
 - Diperlukan untuk mengembangkan perniagaan/pembukaan beberapa cawangan baharu.
2. Ganjaran
 - Keuntungan membolehkan perniagaan mengisytiharkan pembahagian dividen kepada pemegang saham.
3. Sumber motivasi kepada pengusaha
 - Keuntungan sebagai faktor dorongan pengusaha/usahawan untuk terus menjayakan perniagaan.
4. Lambang kejayaan perniagaan
 - Keuntungan adalah kayu pengukur kejayaan bagi perniagaan yang mampu bersaing di pasaran.

5. Penakatan (*survival*)
 - Memastikan perniagaan terus beroperasi di pasaran.
6. Meningkatkan keyakinan pelabur
 - Keuntungan menjadi tarikan kepada pelabur dan bakal pelabur untuk menyumbang kepada perniagaan.
 - Boleh mempengaruhi nilai syer syarikat/nilai syarikat di pasaran.
7. Meningkatkan imej syarikat
 - Dengan keuntungan, perniagaan boleh melaksanakan tanggungjawab sosialnya kepada masyarakat bagi menonjolkan nama baik syarikat.

Soalan 2

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan proses X , Y , dan Z berdasarkan rajah 1. Majoriti calon mampu untuk memberikan fakta yang tepat dan menghuraikan dengan baik. Hal ini membolehkan calon mendapat markah penuh bagi soalan ini. Namun begitu, terdapat juga sebahagian kecil calon yang gagal untuk memberikan fakta dengan tepat dan tidak mampu menghuraikan dengan baik. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. X – Input
 - Faktor-faktor pengeluaran yang digunakan untuk menghasilkan keluaran atau menyediakan perkhidmatan seperti modal insan, sumber kewangan, jentera, dan bahan mentah.
2. Y – Output
 - Barang siap atau produk akhir hasil daripada sesuatu proses pengeluaran barangan atau penyediaan perkhidmatan.
3. Z – Untung/rugi
 - Untung ialah lebihan hasil ke atas kos, rugi ialah kekurangan hasil berbanding kos, untung merupakan ganjaran kepada usahawan.

Soalan 3

Soalan ini menghendaki calon untuk memberikan empat evolusi pengeluaran. Majoriti calon mendapat markah penuh bagi soalan ini. Terdapat juga segelintir calon yang gagal memberikan fakta dengan tepat dan tidak menjawab langsung. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Revolusi industri
2. Pendekatan saintifik
3. Hubungan manusia
4. Penyelidikan operasi
5. Kualiti
6. Globalisasi
7. Revolusi Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT)

Soalan 4

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan tiga reka bentuk pengeluaran yang terlibat dalam perancangan pengeluaran. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan baik. Fakta dan huraian yang diberikan adalah tepat dan baik. Hanya sebahagian kecil calon sahaja yang mampu memberikan fakta tanpa huraian. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut.

1. *Simplification*

- Reka bentuk pengeluaran yang mengurangkan kuantiti bahagian, komponen, atau proses pemasangan dalam pengeluaran produk.
- Ia juga merujuk kepada 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 di mana semua sumber akan digunakan secara optimum.

2. *Standardisation*

- 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 atau satu standard pengeluaran yang perlu diikuti sepanjang proses pengeluaran.

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 dan tersendiri, dan kemudiannya digunakan dalam sistem-sistem yang berlainan.
- Tujuan reka bentuk ini adalah untuk memastikan proses pengeluaran mudah dipantau dan sebarang kesilapan lebih mudah dikenal pasti.

Soalan 5

Soalan ini menghendaki calon menyenaraikan empat langkah dalam penyelidikan pemasaran. Majoriti calon dapat memberikan fakta dengan tepat. Namun begitu, terdapat juga calon yang memberikan jawapan asas segmentasi pasaran sebagai jawapan fakta. Hal ini menunjukkan calon tidak menghafal fakta khusus. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Mengenal pasti masalah dan menetapkan objektif.
2. Membentuk rancangan penyelidikan.
3. Melaksanakan penyelidikan dan menganalisis data.
4. Menginterpretasikan dan melapor penemuan.

Soalan 6

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan tiga strategi peletakan pasaran. Majoriti calon gagal mendapat markah penuh bagi soalan ini. Hal ini kerana calon keliru dengan fakta proses peletakan pasaran. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang mampu untuk memberikan fakta dan huraian yang tepat. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Atribut produk
 - Atribut produk adalah ciri produk yang ketara dan tidak ketara. Atribut produk merangkumi:
 - (a) sifat ketara seperti bahan, wama, jenama, saiz dan bentuk.
 - (b) sifat tak ketara seperti kualiti produk contohnya, ketahanan, ketepatan, keberkesanan, jaminan, dan khidmat lepas jualan.
2. Manfaat
 - Manfaat yang boleh diperolehi daripada penggunaan produk berbanding dengan produk pesaing.
3. Kekerapan penggunaan
 - Kekerapan menggunakan produk syarikat.

4. Pengguna
 - Pelbagai kategori pengguna atau individu yang membeli dan menggunakan produk.
5. Klasifikasi produk
 - Produk organisasi boleh dibahagikan kepada produk pengguna atau produk perindustrian.
 - Produk pengguna boleh diklasifikasikan kepada empat kategori iaitu produk mudah beli, produk beli belah, produk istimewa, dan produk tidak dicari.

Soalan 7

Soalan ini menghendaki calon untuk memberikan maksud pengurusan kewangan dan menyatakan tiga kepentingan pengurusan kewangan. Hampir keseluruhan calon tidak dapat memberikan maksud pengurusan kewangan dengan baik. Majoriti calon juga hanya memberikan fakta terlalu umum untuk kepentingan dan tidak mengaitkan dengan pengurusan kewangan. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

Maksud pengurusan kewangan:

- Merujuk kepada aktiviti yang melibatkan perancangan, penyusunan dan pengawalan ke atas aspek kewangan dengan cekap supaya matlamat kewangan sesebuah perniagaan dapat dicapai.

Kepentingan

1. Membuat perancangan kewangan.
2. Mengagihkan sumber kewangan mengikut peruntukan.
3. Mengawal penggunaan kewangan setiap jabatan.
4. Mengelakkan berlaku penyelewengan.
5. Menggunakan sumber kewangan dengan cekap/efisien.

Soalan 8

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan jenis penggunaan dana seperti keperluan semasa, jangka masa pendek, dan jangka masa panjang. Kebanyakan calon gagal memperoleh markah bagi soalan ini disebabkan oleh huraian yang tidak lengkap berkaitan jenis penggunaan dana bagi keperluan semasa, jangka masa pendek dan jangka masa panjang. Hal ini kerana calon tidak memahami konsep penggunaan dana dan jangka masa. Calon tidak menyatakan tempoh masa dan contoh yang tepat. Namun begitu, terdapat segelintir calon yang masih mampu menyatakan tempoh masa semasa, pendek, dan panjang serta memberikan contoh. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

- (a) Keperluan semasa
 - Keperluan tunai membiaya aktiviti urus niaga harian.
 - Memastikan operasi perniagaan harian berjalan dengan lancar.
 - Contoh: membayar baki hutang pembekal bagi mendapat bekalan seterusnya.
- (b) Jangka masa pendek
 - Keperluan pembiayaan perniagaan dalam tempoh kurang daripada setahun.
 - Contoh: perbelanjaan pemasaran iaitu menyediakan promosi dan diskaun jualan untuk meningkatkan kuantiti jualan pada tahun semasa.
- (c) Jangka masa panjang
 - Keperluan dana dalam membuat pelaburan modal.
 - Melibatkan jangka masa melebihi setahun.
 - Contoh: membeli mesin yang berteknologi tinggi melalui pinjaman jangka panjang.

Soalan 9

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan dua kaedah penilaian prestasi pekerja dalam sesebuah organisasi perniagaan. Majoriti calon tidak memahami kehendak soalan iaitu kaedah penilaian prestasi pekerja. Calon tidak dapat memberikan fakta yang relevan dan huraianya juga tidak lengkap. Huraian yang tidak lengkap dan terlalu umum telah menyebabkan calon gagal memperoleh markah bagi soalan ini. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Skala pekadaran (*Rating scale*)
 - Menggunakan borang yang diformatkan bagi membolehkan penilai menilai kualiti dan ciri-ciri lain pekerja.
 - Setiap sifat ini mempunyai skala markah tertentu dan penilai perlu memberi markah yang sepadan dengan tahap pencapaian pekerja.
2. Perbandingan pekerja
 - Pengurus sumber manusia/pegawai penilai perlu terlebih dahulu untuk mengelaskan pekerja berdasarkan faktor-faktor seperti prestasi kerja dan nilainya kepada organisasi.
 - Hanya seorang individu sahaja yang boleh diletakkan di kelas tertentu.
3. Esei
 - Penilai menghuraikan prestasi pekerja yang merangkumi kelebihan dan kelemahan pekerja dalam bentuk esei.
 - Kenyataan yang dibuat biasanya berkaitan dengan kelemahan, kekuatan, prestasi lalu, potensi, dan cadangan untuk menambahbaikkan individu yang dinilai.
 - Kaedah ini mengambil masa yang lama kerana ia sangat subjektif dan tidak berstruktur.

Soalan 10

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan dua penentu pampasan pekerja dalam sesebuah organisasi perniagaan. Kebanyakan calon tidak dapat menyatakan fakta dan huraian dengan tepat. Sebahagian calon yang boleh menjawab untuk soalan ini hanya mampu memberikan satu fakta iaitu dari segi kemampuan organisasi. Kebanyakan calon memberikan jawapan dalam bentuk pampasan seperti bonus, gaji, dan upah. Hal ini kerana calon tidak dapat membezakan antara bentuk dan penentu pampasan. Sebahagian besar calon tidak dapat markah untuk soalan ini. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Pasaran buruh
 - Menunjukkan hubungan penawaran dan permintaan tenaga kerja yang berkecukupan.
 - Jika penawaran tenaga kerja lebih rendah daripada permintaan, maka ganjaran lebih tinggi ditawarkan.
2. Nilai/jenis pekerjaan
 - Jika nilai sesuatu pekerjaan itu penting kepada sesebuah organisasi, maka ganjaran adalah lebih tinggi.
3. Pekerja
 - Jika nilai pekerja tinggi seperti memiliki pengalaman, kemahiran, dan tahap pendidikan, maka ganjaran juga lebih besar.
4. Organisasi
 - Jika organisasi atau majikan berkemampuan untuk memberikan ganjaran yang tinggi kerana mendapat keuntungan yang besar, maka pekerja juga boleh mendapat ganjaran yang lumayan.

BAHAGIAN B

Soalan 11

Soalan 11 (a) menghendaki calon untuk menjelaskan tahap perniagaan yang dijalankan oleh Syarikat Top Fruits. Majoriti calon telah mengetahui teknik menjawab kajian kes dengan baik yang mana calon menjawab dengan memberikan fakta, huraian, dan kaitan kes. Calon mengingati fakta yang ada di dalam sukatan pelajaran serta penguasaan yang minimum dalam memberikan huraian serta mengaitkan dengan kes. Namun begitu, masih terdapat juga calon yang gagal untuk memberikan huraian terhadap fakta dan gagal untuk memadankan kaitan kes dengan fakta yang betul. Masih terdapat calon yang hanya menyalin kes dari awal sehingga habis. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

Fakta	Huraian	Kaitan kes
Huluan	<ul style="list-style-type: none">• Perniagaan utama atau teras diwujudkan oleh sesebuah organisasi perniagaan melibatkan aktiviti berasaskan bahan semula jadi.	<ul style="list-style-type: none">• Top Fruits ialah sebuah syarikat perladangan produk makanan berasaskan buah-buahan tempatan.
Hiliran	<ul style="list-style-type: none">• Meliputi aktiviti perniagaan yang diwujudkan daripada sesebuah perniagaan yang lain.	<ul style="list-style-type: none">• Top Fruits ialah sebuah syarikat pengeluaran produk makanan berasaskan buah-buahan tempatan.
Antarabangsa	<ul style="list-style-type: none">• Perniagaan yang memasarkan produk merentasi sempadan sesebuah negara.	<ul style="list-style-type: none">• Destinasi utama eksport produk ini ialah Indonesia, China, dan Hong Kong.
Domestik	<ul style="list-style-type: none">• Perniagaan yang beroperasi di dalam sesebuah negara.	<ul style="list-style-type: none">• Selain dipasarkan di Malaysia
Primer	<ul style="list-style-type: none">• Pengeluaran sumber bahan mentah dari tempat asalnya.• Aktiviti yang menggunakan sumber bahan mentah dalam bentuk asal.	<ul style="list-style-type: none">• Top Fruits ialah sebuah syarikat perladangan produk makanan berasaskan buah-buahan tempatan.
Sekunder	<ul style="list-style-type: none">• Perniagaan terlibat dalam pemprosesan sumber semula jadi atau bahan mentah pada barang siap atau barang separuh siap.	<ul style="list-style-type: none">• Top Fruits ialah sebuah syarikat pengeluaran produk makanan berasaskan buah-buahan tempatan.• Selain aktiviti perladangan dan penjualan buah-buahan segar, syarikat ini juga memproses buah-buahan menjadi pes dan pelbagai produk lain seperti durian mocha, kek bulan, aiskrim, popiah, dan pai.
Tertiar	<ul style="list-style-type: none">• Pada tahap ini, penghasilan produk yang tidak ketara atau perkhidmatan.	<ul style="list-style-type: none">• Syarikat ini turut memasarkan produk secara dalam talian melalui www.durianseller.com dan Halal Mart.

Soalan 11 (b) menghendaki calon untuk membincangkan pendekatan strategik yang digunakan oleh Syarikat Top Fruits dalam menentukan strategi dan objektif pemasaran. Kebanyakan calon tidak menjawab soalan ini kerana tidak mengingati fakta. Hanya sebahagian kecil sahaja yang dapat menyatakan fakta tetapi gagal untuk memberikan huraian dan mengaitkan dengan kes. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

Fakta	Huraian	Kaitan kes
Penembusan pasaran	<ul style="list-style-type: none"> • Satu strategi pertumbuhan syarikat melalui peningkatan jualan kepada produk sedia ada dalam segmen pasaran lama tanpa melakukan sebarang perubahan terhadap produk tersebut. • Boleh dilaksanakan melalui potongan harga, pengiklanan di pelbagai media massa, dan mempamerkan produk di kedai-kedai. 	<ul style="list-style-type: none"> • Syarikat Top Fruits menggunakan jenama <i>MyDurian</i> untuk mengetengahkan pelbagai produk berasaskan durian. • Syarikat ini turut memasarkan produk secara dalam talian melalui www.durianseller.com dan Halal Mart.
Pembangunan pasaran	<ul style="list-style-type: none"> • Satu strategi pertumbuhan syarikat dengan mencari dan membangunkan segmen pasaran baharu untuk produk sedia ada. • Strategi ini dilakukan melalui usaha mencari lebih banyak pengguna baharu yang berminat dengan produk syarikat, menambahkan kadar penggunaan pengguna terhadap produk serta menerokai kawasan baharu untuk produk tersebut. 	<ul style="list-style-type: none"> • Destinasi utama eksport produk ini ialah Indonesia, China, dan Hong Kong. • Bagi memperkenalkan jenamanya, syarikat ini telah menyertai pelbagai pameran di dalam dan di luar negara seperti China, Hong Kong, Korea Selatan, dan Emiriah Arab Bersatu.
Pembangunan produk	<ul style="list-style-type: none"> • Satu strategi pertumbuhan syarikat dengan memperkenalkan produk baharu atau membuat pengubahsuaian terhadap produk sedia ada untuk segmen pasaran lama. • Antara strategi yang boleh dilaksanakan adalah memperkenalkan jenama baharu produk, mencipta produk baharu dengan ciri-ciri yang dapat menambahkan faedah atau nilai kepada produk tersebut. 	<ul style="list-style-type: none"> • Selain aktiviti perladangan dan penjualan buah-buahan segar, syarikat ini juga memproses buah-buahan menjadi pes. • Juga pelbagai produk lain seperti durian mocha, kek bulan, aiskrim, popiah, dan pai.

Soalan 11 (c) menghendaki calon untuk menjelaskan campuran pemasaran yang terdapat dalam Syarikat Top Fruits. Majoriti calon mampu untuk memberikan fakta dengan tepat, menghuraikan dan mengaitkan kes dengan fakta yang betul. Hanya sebahagian kecil sahaja yang mampu memberikan fakta sahaja. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Produk	<ul style="list-style-type: none"> • Produk ialah sesuatu yang boleh ditawarkan kepada pasaran untuk pembelian dan penggunaan yang dapat memenuhi keperluan atau kehendak pengguna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Syarikat Top Fruits berpengalaman lebih dari 30 tahun dalam bidang penanaman durian dan penanaman buah-buahan tempatan lain seperti manggis, rambutan, dan nangka madu. • Selain aktiviti perladangan dan penjualan buah-buahan segar, syarikat ini juga memproses buah-buahan menjadi pes dan pelbagai produk lain seperti durian mocha, kek bulan, aiskrim, popiah, dan pai.
Pengedaran	<ul style="list-style-type: none"> • Pengedaran adalah proses memindahkan produk daripada pengeluar kepada pengguna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Destinasi utama eksport produk ini ialah Indonesia, China, dan Hong Kong. • Syarikat ini turut memasarkan produk secara dalam talian melalui www.durianseller.com dan Halal Mart.
Promosi	<ul style="list-style-type: none"> • Merujuk kepada proses komunikasi untuk mendedahkan maklumat tentang sesuatu produk kepada pengguna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Syarikat ini menggunakan baja organik dan racun kimia yang minimum untuk memastikan penghasilan buah-buahan yang berkualiti tinggi. • Syarikat Top Fruits menggunakan jenama <i>MyDurian</i> untuk mengetengahkan pelbagai produk berasaskan durian. • Bagi memperkenalkan jenamanya, syarikat ini telah menyertai pelbagai pameran di dalam dan di luar negara seperti China, Hong Kong, Korea Selatan, dan Emiriah Arab Bersatu. • Syarikat ini menggunakan laman sesawang sebagai medium penyampaian maklumat dan promosi produk-produk syarikat dengan memaparkan gambar-gambar yang menarik.

Soalan 12

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan lima faktor persekitaran umum yang mempengaruhi perniagaan di Malaysia. Majoriti calon hanya mampu untuk memberikan fakta dengan tepat. Namun begitu, kelemahan calon yang paling ketara ialah memberikan huraian terhadap fakta dan memberikan contoh yang berkaitan dengan soalan. Hal ini menyebabkan calon tidak mendapat markah penuh bagi soalan ini. Hanya sebilangan kecil calon yang berjaya memberikan fakta dengan tepat, menghuraikan dengan baik, dan memberikan contoh yang berkaitan dengan soalan. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Persekitaran ekonomi

- Merujuk kepada keadaan atau sistem perdagangan sesebuah negara/yang melibatkan penggembelengan sumber bahan mentah, modal insan, dan kewangan/menjadi produk atau perkhidmatan yang diperlukan atau diingini oleh masyarakat.
- Keadaan ekonomi sesebuah negara menunjukkan kedinamikan pasaran/yang mempengaruhi kuasa beli penduduknya.

- Prestasi ekonomi – pertumbuhan ekonomi yang baik dapat merangsang penghasilan produk perniagaan/kemelesetan ekonomi yang menghalang perkembangan perniagaan.
 - Sistem ekonomi yang diamalkan – negara yang mengamalkan sistem ekonomi kapitalis menggalakkan persaingan antara perniagaan/ sistem ekonomi komunis membataskan keupayaan syarikat untuk mencapai kelebihan daya saing.
 - Harga barang – kemelesetan ekonomi menyebabkan peningkatan kadar inflasi yang seterusnya meningkatkan harga barang dan hal ini menjejaskan jualan.
 - Kadar tukaran wang asing yang tinggi menyebabkan kenaikan kepada harga komponen yang diimport, yang menyebabkan kos pengeluaran akan meningkat.
2. Persekitaran persaingan dan jaringan
- Persaingan merujuk kepada ancaman yang diberikan oleh perniagaan lain yang mengeluarkan produk yang sama atau pengganti dan dipasarkan dalam pasaran yang sama.
 - Persaingan menggalakkan inovasi produk/meningkatkan kualiti produk atau mengurangkan kos pengeluaran.
 - Jaringan perniagaan merujuk kepada hubungan formal atau tidak formal, yang dibentuk oleh perniagaan dengan pembekal, pengilang, pesaing atau pengedar untuk menghasilkan produk, atau memasarkannya di pasaran.
 - Jaringan memastikan bekalan diterima dalam masa yang dikehendaki/memastikan barangan dapat diberi keutamaan pasaran oleh pengedar atau membolehkan pesaing membentuk pakatan strategik bagi menghasilkan produk masing-masing.
3. Persekitaran sosiobudaya
- Interaksi antara ahli-ahli dan kumpulan dalam masyarakat yang berkongsi nilai budaya atau amalan bersama.
 - Kepercayaan, pegangan agama, adat atau nilai masyarakat mempengaruhi keputusan syarikat dalam menawarkan produk atau perkhidmatan.
 - Perubahan gaya hidup boleh menggalakkan penawaran produk baharu.
 - Perubahan cita rasa pengguna menggalakkan syarikat untuk sentiasa menghasilkan produk yang menepati keinginan pengguna semasa.
 - Contohnya, peningkatan peratusan wanita berkerjaya meningkatkan peluang perniagaan industri pembekalan makanan seperti restoran dan pusat penjagaan kanak-kanak.
4. Persekitaran politik dan perundangan
- Politik merujuk kepada dasar kerajaan yang memerintah dan tekanan berkaitan kuasa serta penguatkuasaan peraturan dan undang-undang.
 - Kestabilan politik akan memberi jaminan kepada kelangsungan sesebuah perniagaan.
 - Dasar galakan kerajaan akan dapat membantu kelancaran perniagaan.
 - Contohnya, apabila kerajaan mengenakan cukai kepada beberapa jenis barangan, ia akan meningkatkan harga barangan tersebut.
 - Perundangan merujuk kepada undang-undang dan peraturan yang ada dalam sesebuah negara.
 - Undang-undang yang ketat ataupun longgar akan mempengaruhi operasi sesebuah perniagaan.
 - Contohnya, akta-akta berkaitan alam sekitar memastikan syarikat tidak membuang sisa toksik yang boleh mencemarkan alam sekitar atau membahayakan masyarakat setempat.
5. Persekitaran teknologi
- Kaedah atau peralatan yang digunakan untuk melaksanakan aktiviti perniagaan.
 - Kaedah atau peralatan membolehkan organisasi melakukan sesuatu yang baharu/lebih baik.
 - Penemuan dan ciptaan baharu membantu meningkatkan produktiviti.
 - Perkembangan teknologi menyebabkan masa pembuatan atau pengeluaran sesuatu produk dapat dipercepatkan.
 - Memudahkan dan mempercepatkan penyebaran maklumat.

- Prosedur kerja lebih cepat dan berkesan.
 - Menjimatkan kos penggunaan buruh.
6. Prasarana
- Kemudahan infrastruktur yang disediakan untuk menyokong aktiviti perniagaan.
 - Merujuk kepada kemudahan asas yang disediakan untuk membantu aktiviti perniagaan terutamanya kemudahan pengagihan produk, iaitu pergerakan produk kepada pengguna dan juga kemudahan berhubung dengan pihak yang terlibat.
 - Contohnya, sistem pengangkutan yang cekap dari ladang ke kilang akan membolehkan kesegaran buah-buahan dikekalkan untuk pemprosesan/bekalan elektrik dan air yang konsisten dapat memastikan operasi kilang berjalan seperti terjadual.
7. Antarabangsa
- Merujuk kepada faktor-faktor yang wujud dalam perniagaan yang melibatkan dua buah negara atau lebih.
 - Melibatkan aktiviti eksport dan import barangan atau perkhidmatan.
 - Perbezaan sosiobudaya antara negara menuntut perniagaan melakukan penyesuaian kepada produk atau perkhidmatannya sebelum dipasarkan kepada pengguna di negara pengimport.
 - Contohnya, pengguna muslim perlu kepastian tentang kehalalan produk.
 - Mobiliti buruh asing akan memberi kesan kepada keupayaan syarikat mendapatkan tenaga kerja untuk operasi perniagaan.
 - Blok-blok perdagangan atau dasar perdagangan antara negara boleh meningkatkan atau menjejaskan aktiviti import eksport antara negara yang terlibat.

Soalan 13

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan lima proses tindakan disiplin yang boleh dikenakan terhadap pekerja. Majoriti calon yang memilih untuk menjawab soalan ini memperoleh markah penuh pada bahagian fakta tetapi calon kehilangan markah pada huraian dan contoh. Hal ini 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 jawapan yang boleh dijawab oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Amaran lisan
 - Diberi terhadap kesalahan ringan yang dilakukan bagi pekerja melakukan kesalahan pertama.
 - Contoh yang sesuai.
2. Amaran bertulis
 - Tindakan disiplin yang direkodkan dalam fail peribadi pekerja.
 - Contoh yang sesuai.
3. Surat tunjuk sebab
 - Surat tunjuk sebab dijawab oleh pekerja sebab mengapa tindakan disiplin tidak harus dikenakan terhadapnya.
 - Contoh yang sesuai.
4. Inkuiri
 - Jawatankuasa disiplin yang akan menjalankan penyiasatan ke atas pekerja setelah menerima surat tunjuk sebab.
 - Contoh yang sesuai.
5. Hukuman
 - Tindakan disiplin terhadap pekerja berkenaan bersesuaian dengan jenis kesalahan yang dilakukan.
 - Contoh yang sesuai.

PENGAJIAN PERNIAGAAN (946/2)

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 2, sebanyak 16 863 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 52.82% 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	4.25	4.14	4.20	6.54	9.62	12.98	11.09	7.72	5.57	6.40	27.49

RESPONS CALON

Komen am

Secara umumnya, penguasaan konsep calon adalah pada tahap yang sederhana. Dalam 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 terlalu umum. Akibatnya, calon kehilangan banyak markah bagi bahagian ini. Dalam bahagian B iaitu soalan 11 (kajian kes) pula, kebanyakan calon tidak dapat menjawab soalan ini dengan baik. Calon masih lagi tidak mampu untuk mengaitkan kes dengan fakta yang betul. Bagi soalan 12 dan soalan 13, hanya sebilangan calon sahaja dapat menjawab soalan dengan baik iaitu dengan menyatakan fakta dan menjelaskannya dengan tepat. Namun begitu, sebahagian besar calon tidak menguasai kemahiran kaedah menjawab soalan berbentuk Kemahiran Berfikir Aras Tinggi (KBAT) iaitu dalam memberikan contoh yang sesuai.

Komen soalan demi soalan

BAHAGIAN A

Soalan 1

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan tiga peranan pengurus dari aspek pembuatan keputusan dalam sesebuah organisasi mengikut Teori Mintzberg. Kebanyakan calon boleh memberikan fakta dengan tepat dan menghuraikan dengan baik. Hal ini menyebabkan calon mendapat markah penuh bagi soalan ini. Terdapat juga calon yang hanya mampu untuk memberikan fakta sahaja tanpa ada huraian. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Sebagai usahawan/keusahawanan
 - Pengurus sentiasa berusaha untuk meningkatkan perniagaan melalui idea-idea baharu dan secara inovatif, kreatif, dan kritis.
2. Sebagai penyelesaian masalah
 - Pengurus mengambil tindakan yang sewajarnya untuk memberi penyelesaian terhadap sebarang masalah yang dihadapi.

3. Sebagai pembahagi sumber
 - Sumber organisasi seperti pekerja, wang, bahan mentah, peralatan, mesin akan diagihkan kepada jabatan tertentu menurut keperluan organisasi mengikut keutamaan dan kepentingan tugas.
4. Sebagai perunding
 - Pengurus mewakili organisasi untuk berurusan dengan pihak luar atau pihak-pihak berkepentingan.

Soalan 2

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan tiga jenis perancangan mengikut jangka masa. Majoriti calon gagal untuk menjawab soalan ini dengan baik. Jawapan calon terlalu ringkas sehingga tidak berkait dengan soalan. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Membolehkan pengurus mengurus dengan cekap dan berkesan.
2. Membolehkan pengurus membuat keputusan yang tepat.
3. Membolehkan pengurus mengurus sumber manusia dalam organisasi dengan cekap.
4. Berhubung dengan semua pihak secara berkesan.
5. Kemahiran membolehkan pengurus membuat penyelarasan kerja bagi setiap unit dalam organisasi.
6. Membolehkan pengurus mengurus masa secara cekap dan berkesan.
7. Membolehkan pengurus mengenal pasti dan mengambil peluang yang wujud sama ada dari dalam atau luar organisasi.

Soalan 3

Soalan ini menghendaki calon menjelaskan dua perbezaan dari aspek jawatan dan autoriti antara pemimpin formal dengan pemimpin tidak formal. Hanya segelintir calon sahaja yang berupaya untuk membuat perbezaan dengan tepat. Majoriti calon hanya memberikan huraian secara umum tanpa mengikut kehendak soalan. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

Aspek	Pemimpin Formal	Pemimpin Tidak Formal
Jawatan	Diiktiraf dan mesti melalui prosedur pelantikan yang sah. Dilantik secara rasmi.	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.
Contoh	Pengurus sebuah organisasi.	Ketua aktiviti gotong-royong.

Soalan 4

Soalan ini meminta calon menghuraikan dua kaedah kawalan dalam organisasi. Kebanyakan calon mampu untuk memberikan fakta yang tepat dan membuat huraian yang baik. Namun begitu, segelintir calon kehilangan markah kerana hanya mampu memberikan fakta sahaja tanpa huraian. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Awalan
 - Kawalan awalan dibuat sebelum sesuatu aktiviti pengeluaran dilaksanakan.
 - Kawalan dilakukan ke atas input sama ada dari segi proses mendapatkan input atau kualiti input yang dikehendaki.

2. Semasa

- Kawalan semasa dilakukan semasa sesuatu kerja atau proses pengeluaran berjalan.
- Pembetulan akan dibuat apabila didapati kerja yang dilakukan tidak betul atau kualiti produk dalam proses pengeluaran tidak mengikut piawai.
- Setiap peringkat proses pengeluaran harus diselia dan dipantau agar sebarang penyimpangan atau kesilapan dapat dibetulkan dengan cepat.

3. Selepas

- Kawalan dibuat selepas produk telah siap.
- Produk yang tidak mencapai standard, tidak akan dipasarkan manakala hanya produk yang mencapai standard akan dipasarkan.

Soalan 5

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan dua elemen keupayaan berkontrak mengikut Seksyen 11 Akta Kontrak 1950 (termasuk pindaan). Majoriti calon mampu untuk memberikan fakta dengan betul, namun tidak dapat memberikan huraian fakta dengan baik. Hal ini menyebabkan calon kehilangan markah bagi huraian. Terdapat juga calon yang terus memberikan huraian tanpa fakta. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Dewasa

- Menurut Akta Umur Dewasa 1971, usia dewasa seseorang di Malaysia ialah 18 tahun tidak termasuk perkara berkaitan perkahwinan, perceraian, dan pengambilan anak angkat.

2. Berakal sempurna [Seksyen 11 (1),(2),(3)]

- Bermaksud seseorang yang berkontrak hendaklah berfikiran waras serta dapat memahami terma dan syarat kontrak atau berkeupayaan memahami kontrak yang diperbuatnya dan berkeupayaan membuat pertimbangan yang rasional terhadap kesan atas kepentingannya.

3. Tidak hilang kelayakan berkontrak

- Seseorang mestilah tiada halangan atau tiada mana-mana undang-undang yang melarangnya atau tiada tertakluk mana-mana undang-undang ke atasnya untuk berkontrak.

Soalan 6

Soalan ini menghendaki calon menyatakan empat elemen yang perlu ada dalam kontrak jualan. Majoriti calon mendapat markah penuh kerana hanya perlu memberikan fakta sahaja. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Waranti
2. Keterangan
3. Bebas daripada kesulitan
4. Boleh guna
5. Mutu
6. Wujud dua pihak, iaitu penjual dan pembeli
7. Wujud pemindahan hak milik daripada penjual kepada pembeli
8. Wujud barang sebagai subjek utama yang dikontrakkan
9. Terdapat balasan wang daripada satu pihak kepada yang lain

Soalan 7

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan tiga bentuk komunikasi dalam sesebuah organisasi. Majoriti calon boleh memberikan fakta dan huraian dengan tepat. Namun begitu, ada juga calon yang hanya mampu memberikan fakta sahaja tanpa membuat huraian. Terdapat segelintir calon yang memberikan jawapan fakta mengenai jenis komunikasi dan ini menunjukkan penguasaan yang lemah oleh calon tersebut. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Menegak
 - Berlaku apabila mesej dalam komunikasi mengalir sama ada dari atas ke bawah atau dari bawah ke atas mengikut hierarki organisasi.
2. Mendatar
 - Merujuk kepada pergerakan mesej antara pengurus yang menjawat jawatan yang sama atau tahap pengurusan yang sama bagi jabatan yang berbeza dalam organisasi.
3. Melintang
 - Merujuk kepada pergerakan mesej antara staf yang menduduki tingkat hierarki yang tidak sama bagi jabatan yang berbeza dalam organisasi.

Soalan 8

Soalan ini menghendaki calon menyatakan empat langkah pertama dalam proses mendengar. Kebanyakan calon boleh menjawab soalan ini dengan baik dan mendapat markah penuh. Namun begitu, terdapat sejumlah kecil calon memberikan jawapan yang tidak mengikut urutan dan menyebabkan calon kehilangan markah. Hal ini kerana jawapan proses perlu dijawab mengikut urutan. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Menerima
2. Memahami
3. Mengingati
4. Menilai

Soalan 9

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan tiga pengaruh faktor kecekapan pembuat keputusan terhadap pembuatan keputusan. Majoriti calon gagal menghuraikan fakta dengan tepat dan menyebabkan calon kehilangan markah untuk fakta. Hanya segelintir calon sahaja yang mendapat markah penuh. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Personaliti
 - Personaliti pembuat keputusan terbahagi kepada personaliti konservatif dan personaliti kesempurnaan.
 - Pengurus dengan personaliti konservatif sentiasa berhati-hati mengambil keputusan terutama apabila melibatkan risiko tinggi, dan mudah/ cepat membuat keputusan berisiko rendah.
 - Personaliti kesempurnaan mementingkan sesuatu keputusan yang lengkap.
2. Kreativiti
 - Proses menghasilkan satu idea baharu untuk digunakan dalam membuat keputusan.
 - Pembuat keputusan boleh mencari idea-idea baharu dengan menggunakan pelbagai kaedah pembuatan keputusan seperti sumbangsaran.

3. Kebijaksanaan
 - Merujuk kepada tahap pendidikan, pengalaman, dan pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang pengurus.
4. Intuisi/berfirasat/gerak hati
 - Merujuk kepada gerak hati pembuat keputusan dalam pertimbangan semasa membuat sesuatu keputusan.
 - Terbentuk daripada pengalaman, pengetahuan dan kemunasabahan daripada pengalaman tanpa bergantung kepada teknik analisis atau kaedah/tanpa pemikiran rasional.
5. Nilai-nilai yang diamalkan oleh pembuat keputusan
 - Merujuk kepada pandangan seseorang terhadap sifat sesuatu perkara sama ada baik atau sebaliknya, seperti nilai teoritikal, nilai ekonomi, nilai estetika, nilai sosial, nilai politik, dan nilai agama.
6. Kemahiran
 - Merujuk kepada keupayaan/ kepakaran dalam bidang yang berkaitan.

Soalan 10

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan tiga pengaruh faktor situasi terhadap pembuatan keputusan. Kebanyakan calon mampu untuk memberikan fakta dengan tepat dan seterusnya menghuraikan fakta tersebut dengan baik. Hanya terdapat sejumlah kecil calon yang memberikan jawapan fakta sahaja. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Kepastian
 - Keputusan dapat dibuat dengan maklumat yang sifatnya tepat atau tidak berubah-ubah atau tetap keadaannya kerana persekitaran yang terlibat dalam membuat keputusan dapat dijangkakan.
 - Maklumat boleh didapati dengan lengkap dan tepat, hasil keputusan adalah pasti.
 - Keputusan dapat dibuat dalam keadaan pasti dan risiko yang minimum, masalah yang dihadapi diketahui sepenuhnya daripada aspek punca masalah melalui pengalaman/masalah yang mungkin pernah dialami sebelumnya, dan jalan penyelesaian diketahui atau pasti.
 - Semua maklumat yang diperlukan cukup sepenuhnya bagi menghasilkan keputusan yang jelas.
2. Risiko
 - Keputusan yang akan dibuat tidak jelas dan kurang tepat dalam keadaan persekitaran yang berubah dan sukar untuk dijangkakan.
 - Maklumat yang dikutip tepat dan lengkap.
 - Keputusan akan gagal kerana tidak mempunyai maklumat yang lengkap mengenai masalah daripada aspek punca dan cara penyelesaian.
 - Maklumat yang diperoleh jelas dan baik/cukup tetapi hasil keputusan tidak jelas atau menghadapi kebarangkalian gagal.
 - Maklumat yang cukup membolehkan anggaran kebarangkalian berjaya atau gagal dihitung bagi setiap alternatif.
3. Ketidakpastian
 - Keputusan yang dibuat dalam keadaan persekitaran yang tidak dapat diramalkan perubahannya.
 - Maklumat tidak lengkap dan tidak jelas untuk dijadikan panduan dalam membuat keputusan.
 - Masalah dihadapi dalam keadaan yang unik, belum pernah berlaku dan tiada pengalaman sebagai panduan menyelesaikan masalah.
 - Maklumat tentang alternatif keputusan atau keadaan masa depan tidak jelas/tidak cukup tetapi hasil yang diingini jelas.
 - Maklumat yang diperlukan tidak cukup/tidak jelas, jadi keputusan dibuat berdasarkan andaian. Andaian dibuat menggunakan kreativiti, gerak hati, pertimbangan, dan pengalaman pembuat keputusan.

4. Kesamaran

- Merupakan satu keadaan paling sukar bagi pihak pembuat keputusan membuat keputusan.
- Maklumat tidak lengkap dan tidak jelas dalam menjana sebarang alternatif.
- Pembuat keputusan langsung tidak mempunyai maklumat lengkap dan jelas dalam menjana sebarang alternatif.
- Pembuat keputusan boleh menggunakan kaedah berimajinatif tentang masalah yang mungkin berlaku ke atas organisasi serta boleh bersikap analitikal dalam pemerhatian terhadap persekitaran.
- Masalah yang ingin diselesaikan tidak boleh ditakrifkan/tidak jelas, maka alternatif/hasil sukar dikenal pasti.
- Tiada maklumat tentang hasil, oleh itu hasil yang ingin dicapai juga tidak jelas.

BAHAGIAN B

Soalan 11

Soalan 11(a) menghendaki calon menjelaskan unsur-unsur perancangan strategik yang terdapat dalam Media Prima Berhad. Antara kekuatan calon bagi soalan ini ialah mampu untuk memberikan fakta dengan betul. Namun begitu, kelemahan yang ketara ialah calon masih tidak mampu untuk menghuraikan fakta dengan baik dan mengaitkan kes. Hanya sebilangan kecil calon sahaja yang berupaya untuk mendapat markah tinggi dengan memberikan fakta yang tepat, menghuraikan dengan baik, dan mengaitkan kes dengan fakta yang betul. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Visi	<ul style="list-style-type: none"> • Merujuk kepada arah tuju syarikat 	<ul style="list-style-type: none"> • Media Prima berhasrat untuk menumpukan kepada platform perniagaan digital
Misi	<ul style="list-style-type: none"> • Matlamat jangka panjang yang ingin dicapai 	<ul style="list-style-type: none"> • Merealisasikan perancangan kumpulan sebagai syarikat peneraju bagi kandungan digital media yang pertama di Malaysia seiring dengan perkembangan Revolusi Industri 4.0 (IR 4.0), perancangan strategik ini menjadi keperluan kepada kumpulan media itu bagi memenuhi kehendak dan pasaran semasa
Strategi dan taktik	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi merujuk kepada pelan tindakan untuk mencapai objektif jangka panjang 	<ul style="list-style-type: none"> • Menumpukan kepada kandungan dalam talian • Memasuki cadangan urus niaga jualan dan pajak semula bersama PNB Development (PNBD) • Melaksanakan pakatan strategik menerusi perkongsian digital bersama iFlix
Objektif	<ul style="list-style-type: none"> • Menghuraikan pencapaian yang diinginkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Menceburi peluang pendapatan baharu

Soalan 11(b) menghendaki calon menerangkan analisis kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang (SWOT) bagi Media Prima Berhad. Terdapat calon yang berupaya untuk memberikan huraian dengan baik dan mengaitkan kes dengan fakta yang betul. Namun begitu, masih terdapat calon yang hanya menyalin keseluruhan kes bagi setiap fakta. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Kekuatan	<ul style="list-style-type: none"> • Merupakan faktor dalaman organisasi yang boleh digunakan bagi mencapai strategi perniagaan. • Yang boleh membantu dalam proses membuat keputusan dalam perancangan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dibahagikan kepada empat kumpulan utama iaitu percetakan, media baharu, penerbitan, dan pengiklanan. • Memiliki penjenamaan yang tinggi - TV3 dikenali sebagai saluran TV yang menjadi tontonan ramai rakyat Malaysia. • NSTP merupakan akhbar tertua di Malaysia. • Perolehan digital syarikat meningkat kepada RM87.9 juta dalam tahun kewangan 2018 berbanding RM41.5 juta bagi tempoh sebelumnya. • Media Prima juga turut menumpukan kepada keperluan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) terutama dari aspek pemasaran dan penjenamaan PKS. • Dengan menawarkan pakej pengiklanan dengan harga yang rendah. • Media Prima mempunyai kelebihan dalam pengiklanan kerana mereka mempunyai saluran pengiklanan digital dan tradisional. • Antaranya menerusi segmen beli-belah Media Prima CJ WOW SHOP yang merekodkan peningkatan dalam keseluruhan jualan kepada RM54.5 juta pada suku pertama tahun kewangan 2019.
Kelemahan	<ul style="list-style-type: none"> • Merupakan faktor dalaman organisasi yang dikenal pasti memberi kelemahan kepada perniagaan. • Yang boleh menjadi penghalang kepada proses perancangan strategik. 	<ul style="list-style-type: none"> • Media Prima perlu memastikan bahawa penjenamaan syarikat sentiasa dikenali ramai agar tidak mudah ditiru oleh pesaing dalam industri yang sama.
Peluang	<ul style="list-style-type: none"> • Merupakan faktor luaran organisasi yang boleh dimanipulasi bagi mengambil kesempatan untuk mengembangkan perniagaan. • Yang boleh menyediakan ruang atau peluang kepada organisasi membuat perancangan strategik yang baik. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perkembangan Revolusi Industri 4.0 (IR 4.0). • Media Prima turut melaksanakan pakatan strategik menerusi perkongsian digital bersama iflix. • Perkhidmatan hiburan digital terbesar di Asia Tenggara. • Kementerian Perhubungan dan Multimedia telah memulakan rancangan untuk menyusun semula harga jalur lebar dalam satu usaha memastikan peningkatan kelajuan Internet pada harga yang lebih murah. • Dengan penembusan jalur lebar yang lebih tinggi, lebih ramai rakyat Malaysia dapat menggunakan perkhidmatan digital ke dalam kehidupan seharian mereka.

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Ancaman	<ul style="list-style-type: none"> Merupakan faktor luaran organisasi yang dikenal pasti boleh menghalang pencapaian matlamat perniagaan. Menghalang organisasi membuat perancangan strategik yang baik. 	<ul style="list-style-type: none"> Generasi muda yang kurang setia kepada sesuatu jenama juga boleh menyebabkan Media Prima menikmati keuntungan pada waktu yang singkat sahaja. Isu hak cipta intelektual juga perlu diberi penekanan oleh Media Prima terutama dalam persekitaran industri digital yang mudah diakses oleh sesiapa sahaja.

Soalan 12

Soalan ini menghendaki calon menjelaskan lima tahap perundingan yang boleh dilakukan dalam sesebuah organisasi. 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 adalah seperti yang berikut:

Bil.	Fakta	Huraian
1.	Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> Merujuk kepada perundingan yang berlaku dalam diri individu itu sendiri. Seseorang individu itu tidak membuat perundingan dengan individu yang lain tetapi memproses sendiri berdasarkan maklumat yang diperolehi. Maklumat ditafsirkan sebelum membuat keputusan. Contohnya, keputusan untuk memberhentikan pekerja berkenaan dibuat adalah berdasarkan kepada persepsi pengurus terhadap pekerja tersebut.
2.	Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> Merujuk kepada perundingan yang dijalankan secara berkumpulan. Tahap perundingan ini adalah dinamik kerana sentiasa memikirkan cara bagaimana hendak mempengaruhi antara satu sama lain. Contohnya, perundingan yang dilakukan antara majikan dan kesatuan sekerja yang menuntut untuk menambahkan bilangan cuti tahunan dalam setahun. Keputusan yang dibuat telah mengambil kira jenis pekerja serta jantina pekerja.
3.	Intrajabatan	<ul style="list-style-type: none"> Perundingan dijalankan dalam jabatan yang sama. Untuk menyelesaikan masalah yang hanya berlaku dalam jabatan sahaja. Contohnya, pengurus pengeluaran berbincang dengan pekerjanya tentang bagaimana mengurangkan bilangan kerosakan produk bagi menjimatkan kos pengeluaran.
4.	Interjabatan	<ul style="list-style-type: none"> Perundingan yang dijalankan untuk menyelesaikan konflik yang berlaku antara jabatan yang berlainan. Untuk menyelaraskan kerja atau menyelesaikan masalah yang wujud dalam jabatan yang berlainan. Contohnya, perundingan berkaitan dengan jabatan pengeluaran dengan jabatan pemasaran bagi menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan konsep promosi produk baharu.

Bil.	Fakta	Huraian
5.	Nasional	<ul style="list-style-type: none"> • Merujuk kepada perundingan yang berlaku antara perunding yang berasal dari negara yang sama. • Untuk menyelesaikan isu atau masalah yang dihadapi oleh negara tersebut. • Sebagai contoh, perundingan antara dua syarikat yang berasal dari negara yang sama atau perundingan antara Kongres Kesatuan Sekerja Malaysia (CUEPACS) dengan Kerajaan Pusat.
6.	Dua hala	<ul style="list-style-type: none"> • Perundingan antara dua pihak yang melibatkan dua buah negara. • Menyelesaikan isu yang berkaitan antara dua pihak. • Contohnya, perundingan kerajaan Malaysia dengan Indonesia berkaitan isu tuntutan pekerja Indonesia yang berkerja di Malaysia.
7.	Serantau	<ul style="list-style-type: none"> • Perundingan yang melibatkan beberapa buah negara di satu rantau yang sama. • Melibatkan isu yang berkaitan dengan rantau tersebut. • Contohnya, perundingan negara-negara Association of South East Asian Nations (ASEAN) berkaitan isu alam sekitar.
8.	Pelbagai hala	<ul style="list-style-type: none"> • Perundingan yang melibatkan lebih dari dua negara yang berada di rantau yang berbeza. • Merujuk kepada perundingan dengan pelbagai tujuan, tidak berfokus kepada satu matlamat sahaja. • Contoh yang bersesuaian.
9.	Antarabangsa atau global	<ul style="list-style-type: none"> • Merujuk kepada perundingan antara dua atau lebih syarikat yang melibatkan dua atau lebih negara yang berlainan. • Perundingan antara beberapa buah negara di dalam dunia yang mempunyai wakil masing-masing. • Melibatkan isu sejagat. • Contohnya, isu perdagangan manusia, persidangan United Nations Educational Scientific and Cultural (UNESCO).

Soalan 13

Soalan ini menghendaki calon menjelaskan lima langkah dalam proses pembuatan keputusan rasional dalam sesebuah organisasi. 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 tinggi kerana mampu untuk memberikan fakta yang tepat, menghuraikan dengan jelas dan memberikan contoh yang berkaitan. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

1. Mengenal pasti masalah

- Pengurus perlu mengetahui wujudnya masalah dalam organisasi.
- Pengurus perlu memahami/mengenal pasti punca/sebab masalah yang dihadapi.
- Pengurus perlu mengenal pasti masalah sebenar atau tanda kepada masalah serta mengkategorikannya kepada masalah utama atau masalah sampingan.
- Pengurus perlu mengenal pasti punca masalah dari faktor luaran atau dalaman.

- Masalah atau peluang yang wujud akan dikenal pasti dan didefinisikan secara ringkas, jelas, tepat, dan khusus.
 - Contoh yang bersesuaian.
2. Mengutip data
 - Pengurus perlu mendapatkan/mengutip/mengumpulkan maklumat atau data berhubung dengan masalah tersebut sebanyak mungkin.
 - Data yang diperoleh boleh bersumberkan maklumat dalaman organisasi atau maklumat luaran organisasi.
 - Data yang relevan dengan masalah yang dikenal pasti akan dikumpulkan dan dikutip.
 - Kaedah pengutipan data diperoleh melalui soal selidik, temubual, bahan bukti serta pemerhatian.
 - Contoh yang bersesuaian.
 3. Menganalisis data
 - Menganalisis data merupakan tindakan pengurus membuat penilaian dan tafsiran terhadap data yang diperoleh.
 - Data yang diperoleh perlu dipastikan mempunyai kualiti dan boleh dipercayai dari aspek kesahihannya serta dapat menyelesaikan masalah.
 - Data dianalisis menggunakan teknik tertentu untuk mendapatkan punca masalah.
 - Contoh yang bersesuaian.
 4. Menjana alternatif
 - Pihak pengurusan harus mencari alternatif-alternatif sebelum dapat membuat keputusan untuk menyelesaikan sesuatu masalah.
 - Pengurus boleh berbincang dengan staf syarikat, rakan atau konsultan untuk mendapat alternatif penyelesaian.
 - Idea dan pandangan disumbangkan oleh staf melalui pelbagai kaedah seperti sesi sumbangsaran dan kumpulan fokus.
 - Contoh yang bersesuaian.
 5. Menilai alternatif
 - Setelah menyenaraikan beberapa alternatif, maka pengurus boleh membuat analisis yang cermat dan kritikal terhadap alternatif-alternatif tersebut.
 - Alternatif yang tidak memberi penyelesaian yang baik akan dihapuskan.
 - Penggunaan kaedah seperti kaedah analisis SWOT, rajah tulang ikan atau pokok keputusan dapat membantu pengurus dalam menganalisis data.
 - Contoh yang bersesuaian.
 6. Memilih alternatif
 - Pada peringkat ini, pengurus harus memilih satu jalan penyelesaian terbaik.
 - Pengurus menjadikan matlamat syarikat sebagai panduan.
 - Alternatif yang dipilih mestilah dapat memberi pulangan paling tinggi kepada organisasi.
 - Contoh yang bersesuaian.

PENGAJIAN PERNIAGAAN (946/3)

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 3, sebanyak 16 689 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 64.10% 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	7.98	6.02	10.23	9.74	10.73	9.90	9.50	5.12	5.75	4.11	20.93

RESPONS CALON

Komen am

Secara keseluruhannya mutu dan prestasi jawapan calon adalah pada tahap yang 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 kerana calon tidak dapat menjawab soalan dengan tepat disebabkan tiada pengetahuan sedia ada tentang topik-topik tertentu walaupun bagi soalan yang beraras rendah. Calon juga tidak mampu untuk menyatakan fakta dengan tepat dan memberikan huraian terlalu umum sehingga tidak berkaitan dengan fakta. Bagi soalan 11 (kajian kes), terdapat juga calon yang hanya menulis kaitan kes tanpa menyatakan fakta dan huraian. Hal ini merugikan calon kerana tiada markah yang boleh diberikan untuk jawapan sebegini.

Komen soalan demi soalan

BAHAGIAN A

Soalan 1

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan tiga teori keusahawanan. Majoriti calon dapat menyatakan fakta dengan tepat, tetapi masih lemah dalam memberikan huraian sehingga kehilangan markah. Terdapat juga calon yang memberikan fakta yang tidak berkaitan. Namun begitu, ada juga calon yang mampu mendapat markah penuh. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Pendekatan ekonomi
 - Menekankan kekayaan dan keuntungan adalah sebab utama seseorang menjadi usahawan.
 - Keuntungan adalah harga yang dibayar kerana risiko yang diambil oleh seseorang usahawan.
 - Usahawan cuba mencari peluang untuk mendapatkan keuntungan/peranan orang tengah melalui pelopor Israel Kirzner.
 - Usahawan adalah seorang yang akan mengoptimalkan faktor pengeluaran kepada barangan atau perkhidmatan yang berguna.

- Usahawan adalah mereka yang memperkenalkan sesuatu yang baharu dan berinovasi/ yang tidak akan membiarkan sistem ekonomi berada dalam suasana statik melalui pemelbagaian produk yang dicipta.
2. Pendekatan psikologi
- Mengkaji usahawan dari sudut personaliti/karakter.
 - Ciri-ciri usahawan adalah berbeza dengan orang yang bukan usahawan seperti ciri keperluan kepada pencapaian, lokus kawalan dalaman, dan sanggup mengambil risiko.
3. Pendekatan sosiologi
- Usahawan bagi pengkaji sosial ialah seorang oportunist yang pandai mengambil peluang dan kesempatan daripada persekitaran.
 - Usahawan adalah seorang yang pandai bergaul, mempengaruhi masyarakat untuk meyakinkan mereka bahawa apa yang usahawan bawa adalah bagi kepentingan ramai.
 - Faktor-faktor sosial seperti budaya, umur, agama, masyarakat, *role model*, pengalaman, dan latar belakang pendidikan dapat mempengaruhi seseorang untuk menjadi usahawan.

Soalan 2

Soalan ini menghendaki calon untuk menyatakan empat kaedah untuk menjana dan mengembangkan idea perniagaan. Majoriti calon mendapat markah penuh bagi soalan ini. Namun, masih terdapat sebilangan kecil calon yang gagal untuk memberikan fakta yang tepat walaupun soalan pada aras yang rendah. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

- Soal selidik
- Sumbang saran
- Pemerhatian
- Kumpulan fokus

Soalan 3

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan langkah X, Y, dan Z dalam Rajah 1 (Proses merealisasikan idea). Majoriti calon boleh memberikan fakta dengan tepat, tetapi huraian agak lemah dan terlalu umum. Terdapat segelintir calon memberikan fakta yang tidak berkaitan dan kehilangan banyak markah. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

X – Membina konsep

- Penerangan idea secara terperinci daripada perspektif pelanggan.
- Usahawan menggambarkan dan membentuk ciri-ciri dan sifat fizikal idea produk seperti bentuk, warna, dan saiz.
- Bertujuan memberikan kefahaman kepada bakal pelanggan tentang kualiti terbaik dan ciri-ciri produk tersebut.
- Konsep idea yang terbaik dan mendapat perhatian ramai akan dipilih.

Y – Membina fizikal (prototaip)

- Membangunkan produk sebenar untuk proses pembangunan produk.
- Melibatkan pembangunan '*inexpensive & scaled down version*' produk untuk:
 - Lebih mendedah/ memperlihatkan sebarang masalah jika ada untuk produk yang dicipta.
 - Memberi peluang membawa idea kepada tahap realiti.
 - Menguji tahap kebolegunaan rekaan.
 - Berpotensi menyiasat bagaimana sampel pengguna berfikir dan menghayati mengenai produk.

Z – Mengkomersialkan

- Produk siap ikut spesifikasi sebenar untuk memasuki pasaran.
- Produk mula dipasarkan/kitaran hayat produk bermula.
- Pengeluaran produk pada skala yang besar.
- Peringkat terakhir dalam proses perancangan dan pembangunan produk.
- Usahawan perlu mengaplikasikan konsep 4P (Produk/Promosi/Harga/Pengedaran) pada tahap ini.

Soalan 4

Soalan ini menghendaki calon untuk memberikan maksud rancangan perniagaan dan menyatakan tiga kepentingannya. Kebanyakan calon tidak dapat memberikan maksud rancangan perniagaan dengan tepat. Namun begitu, calon hanya mampu untuk memberikan kepentingan rancangan perniagaan dengan baik. Terdapat juga calon yang memberikan jawapan yang terlalu umum sehingga tidak mengikuti kehendak soalan. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

(a) Maksud rancangan perniagaan

- Rancangan perniagaan merupakan satu dokumen tentang perniagaan yang dijalankan.
- Dokumen yang menggambarkan keseluruhan operasi perniagaan.

(b) Kepentingan rancangan perniagaan

- Menjadi garis panduan/hala tuju perniagaan.
- Sebagai alat komunikasi kepada pihak berkepentingan (pelabur/pengguna/pekerja/pembiaya).
- Sebagai alat kawalan/mengurangkan kesilapan.
- Penggunaan sumber dengan cekap.
- Menilai prestasi/kebolehmampuan/kenal pasti kunci utama kejayaan dan risiko perniagaan.

Soalan 5

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan tiga tahap perniagaan antarabangsa. Kebanyakan calon mampu untuk memberikan fakta dengan tepat 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 adalah seperti yang berikut:

1. Domestik

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

2. Antarabangsa

- Perniagaan yang melibatkan dua pihak atau pelbagai pihak antara sesebuah negara dengan negara lain/perdagangan import eksport.
- Menggunakan keupayaan semasa untuk berkembang di pasaran luar/pasaran asing berpotensi untuk memasarkan lebih 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, dan 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 menghendaki calon untuk menghuraikan tiga dokumen penghantaran bagi perniagaan antarabangsa. Sebahagian besar calon memberikan fakta yang tidak tepat seperti Surat Pengesahan Negara Asal. Namun begitu, huraian calon tetap akan dibaca dan diberikan markah sekiranya betul. Hal ini menunjukkan calon tidak menghafal fakta khusus dengan baik. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Surat Pengesahan Penghantaran Laut/Bil Muatan (*Bill of Lading*)

- Merupakan dokumen hak milik penama terhadap barang-barang yang terlibat dalam perniagaan antarabangsa.
- Dokumen penghantaran barangan yang melibatkan perniagaan antarabangsa yang menggunakan pengangkutan laut atau kapal.
- Satu dokumen tentang barang yang diterima oleh syarikat perkapalan untuk dihantar kepada penerima yang dinyatakan dalam dokumen itu.
- Dokumen dihantar kepada pengimport sebelum ketibaan barangan dan boleh dipindah milik melalui endorsan.
- Dokumen boleh dicagarkan untuk mendapatkan pinjaman overdraf daripada pihak bank.

2. Surat Pengesahan Penghantaran Udara/Bil Udara (*Airway Bill*)

- Satu dokumen tentang barang yang diterima oleh syarikat penerbangan untuk dihantar kepada penama yang dinyatakan dalam dokumen itu.
- Dokumen ini diperlukan apabila penghantaran barang yang dieksport dibuat melalui kapal terbang.
- Merupakan pengakuan penerimaan barang-barang atas kapal terbang yang dikeluarkan oleh syarikat penerbangan atau ejennya.
- Bukan dokumen hak milik sebagai bukti penerimaan apabila barangan sampai.
- Dokumen dihantar bersama-sama dengan barangan dan akan sampai serentak kepada pengimport.
- Dokumen tidak boleh dipindah milik dan tidak boleh dicagarkan kepada pihak bank untuk mendapatkan pinjaman.

3. Sijil Pengesahan Tempat Asal (*Certificate of Origin*)

- Satu pengakuan yang ditandatangani oleh pengeksport bahawa barang itu dibuat di negara pengeksport.
- Disahkan oleh pegawai jabatan perdagangan/agensi kerajaan dari negara pengeksport.
- Dokumen ini diperlukan oleh pihak kastam negara pengimport untuk memberi tarif keistimewaan atau mengenakan kuota terhadap barangan import.

Soalan 7

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan kesan perubahan kadar pertukaran asing antara Malaysia dengan Amerika Syarikat ke atas import Malaysia. Majoriti calon hanya boleh memberikan satu huraian sahaja dan hanya segelintir calon yang mampu memberikan tiga huraian. Calon kehilangan markah kerana hanya memberikan jawapan secara umum tanpa mengaitkan dengan kehendak soalan. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut.

- Perubahan kadar pertukaran asing ini menjadikan RM turun nilai atau USD naik nilai.
- Apabila nilai RM turun/USD naik nilai, harga barangan dari Amerika Syarikat menjadi lebih mahal.

- Import Malaysia akan berkurang atau jatuh/memandangkan pengimport dari Malaysia akan mengurangkan import barangan dari luar negara khususnya Amerika Syarikat.
- Contohnya, pengimport Malaysia mengurangkan import terhadap peralatan pejabat/mesin/makanan/komputer/pakaian/tekstil dari Amerika Syarikat.

Soalan 8

Soalan ini meminta calon untuk memberikan maksud dilema etika dan menyatakan tiga pendekatan tindakan beretika dalam perniagaan. Kebanyakan calon tidak dapat memberikan maksud dilema etika dengan tepat. Namun begitu, calon mampu untuk memberikan pendekatan tindakan beretika dengan baik. Terdapat juga calon memberikan jawapan fakta yang salah sehingga tidak mengikuti kehendak soalan. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

- (a) Dilema etika ialah keadaan yang memaksa/konflik seseorang untuk mengenal pasti tindakan mana yang betul atau salah apabila bercanggah dengan nilai-nilai moral.
- (b) Tiga pendekatan tindakan beretika:
- Utilitarian
 - Individualisme
 - Hak moral
 - Keadilan

Soalan 9

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan dua faktor yang mempengaruhi pilihan pendekatan tindakan beretika oleh sesebuah organisasi. Majoriti calon tidak dapat menjawab soalan ini dengan baik. Terdapat sebahagian besar calon memasukkan fakta-fakta yang tidak berkaitan seperti faktor sosial, kewangan, agama, individu, persekitaran, undang-undang syarikat, pihak yang menentukan etika, dan undang-undang. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

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.
 - Sebagai contoh, apabila syarikat meletakkan matlamat sebagai pengeluar produk kosmetik yang selamat dan berkualiti, pengurus pengeluaran akan memastikan semua bahan asas yang digunakan untuk menghasilkan produk tersebut adalah bersih dan selamat.
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.
 - Contohnya, organisasi akan memastikan setiap produk kosmetik yang dikeluarkan oleh syarikat adalah produk bertonifikasi yang mematuhi Garis Panduan Kawalan Produk Kosmetik di Malaysia.

4. Keuntungan organisasi

- Firma yang mempunyai keuntungan yang tinggi cenderung untuk melaksanakan aktiviti yang berkaitan dengan tindakan beretika.
- Contoh yang bersesuaian.

Soalan 10

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan peranan agensi kepenggunaan seperti Persatuan Pengguna dan Tribunal Pengguna. Sebahagian besar calon hanya dapat memberikan satu huraian sahaja bagi soalan ini dan hal ini menyebabkan calon kehilangan markah yang banyak. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

(a) Persatuan pengguna

- Memberi dan menyebarkan maklumat.
- Memberi pendidikan kepada semua pengguna.
- Melindungi pengguna daripada amalan perniagaan yang melanggar hak-hak pengguna/memperjuang hak-hak pengguna.
- Menerima aduan, menyasat, membuat kajian, dan ujian untuk memperoleh maklumat yang benar.
- Bekerjasama dengan pihak kerajaan untuk menjalankan pemantauan atau serbuan ke premis tertentu bagi menyelesaikan masalah kepenggunaan.

(b) Tribunal pengguna

- Mendengar dan mengadili tuntutan-tuntutan yang difailkan oleh pengguna.
- Menyediakan satu saluran atau kemudahan alternatif kepada seorang pengguna untuk menuntut ganti rugi dengan cara mudah, murah, dan cepat.
- Menerima aduan/laporan dan menyasat.

BAHAGIAN B

Soalan 11

Soalan 11(a) menghendaki calon untuk menjelaskan kepentingan perniagaan antarabangsa kepada ekonomi negara. Terdapat sebahagian besar calon memberikan fakta yang tidak berkaitan seperti mendapatkan keuntungan, bahan mentah, menawarkan pilihan barangan yang lebih luas, dan menyokong industri tempatan. Namun begitu, fakta yang tidak tepat tetap akan dibaca huraian dengan kaitan kes dan akan diberikan markah sekiranya betul. Masih terdapat juga calon yang menggabungkan dua kaitan kes dan mengolahnya semula menjadi satu ayat sehingga menjejaskan maksud sebenar ayat. Hal ini menyebabkan calon kehilangan markah. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Mendapat pasaran baharu/ Pasaran luas	<ul style="list-style-type: none">• Perniagaan antarabangsa akan memberi peluang untuk mendapatkan keuntungan• Barangan atau perkhidmatan/ lebihan keluaran dapat dipasarkan ke luar negara dan seterusnya meluaskan pasaran dan menambahkan permintaan.	<ul style="list-style-type: none">• Dengan pengalaman lebih 150 tahun dalam perniagaan antarabangsa, Nestlé telah menembusi pasaran di lebih 130 buah negara melalui pelbagai strategi.• Memandangkan pasaran Switzerland adalah terhad, Nestlé terpaksa menerokai pasaran luar bagi memastikan syarikat terus berkembang maju.

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
		<ul style="list-style-type: none"> • Antara usaha awal yang dilaksanakan oleh Nestlé adalah dengan memasarkan produk makanan dan minuman seperti makanan bayi dan susu ke beberapa buah negara di Eropah, antaranya Perancis dan United Kingdom. • Seterusnya produk-produk ini dipasarkan di pasaran serantau. • Contohnya, produk kopi dan bijirin yang dikeluarkan dari kilang di Filipina dipasarkan ke negara Asia yang lain seperti Singapura dan Malaysia. • Melalui pemilikan asing, Nestlé dapat memasuki pasaran dunia terutama pasaran yang sedang pesat membangun. • Nestlé sentiasa berusaha meneroka pasaran baharu pada peringkat antarabangsa bagi memastikan kelestarian perniagaannya.
<p>Memperoleh sumber pengeluaran</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sumber pengeluaran (bahan mentah/buruh) dengan kadar kos yang lebih murah berbanding di negara asal. • Mendapatkan bahan mentah yang tidak dipunyai oleh negara asal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagi tujuan ini, Nestlé mendapatkan bahan mentah seperti kopi, koko, dan susu dari negara-negara seperti Colombia, China, dan Ethiopia. • Bagi produk makanan kucing pula, Nestlé mendapatkan bekalan bahan mentah terutamanya ikan dari negara Thailand. • Selain itu, Nestlé mendapatkan bahan-bahan bagi pembungkusan produk-produknya seperti botol dan pek plastik dari negara China.
<p>Memperoleh teknologi baharu/ Pemindahan teknologi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penglibatan negara asing yang mempunyai teknologi yang baharu dapat digunakan/dibeli oleh firma tersebut. • Teknologi baharu/kepakaran/ pengetahuan/kemahiran dapat dipindahkan kepada pekerja dan organisasi yang terbabit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagi meningkatkan kepakaran teknologi dalam industri makanan kesihatan, Nestlé mengambil alih Syarikat Novartis Medical Nutrition dan Syarikat Wyeth Nutrition. • Melalui program Skim Perladangan Kontrak (SPK), Nestlé memindahkan teknologi pertanian moden kepada petani tempatan bagi memastikan hasil keluaran memenuhi piawaian. • Bagi meningkatkan kepakaran teknologi dan inovasi dalam bidang makanan sejuk beku pula, Nestle bekerjasama dengan Syarikat R&R, United Kingdom dengan penubuhan Syarikat Froneri.

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Guna tenaga/ Meningkatkan penggunaan tenaga buruh	<ul style="list-style-type: none"> • Mewujudkan peluang pekerjaan kepada penduduk tempatan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Selain membekalkan pelbagai jenis produk, kilang-kilang ini banyak menawarkan peluang pekerjaan kepada masyarakat tempatan. • Hal ini membuka peluang pekerjaan dan meningkatkan keupayaan petani tempatan dalam mengeluarkan hasil tanaman berkualiti.
Tukaran asing/Kadar pertukaran wang/ Meningkatkan aliran masuk mata wang asing	<ul style="list-style-type: none"> • Aktiviti eksport akan membawa masuk pertukaran wang asing dalam negara. • Menambahkan pendapatan negara. 	<ul style="list-style-type: none"> • Secara tidak langsung, usaha Nestlé memasarkan produk ke luar negara ini mampu meningkatkan pendapatan negara melalui tukaran mata wang asing.

Soalan 11(b) menghendaki calon untuk menjelaskan strategi memasuki pasaran antarabangsa. Majoriti calon gagal untuk mendapat markah yang baik bagi soalan ini. Hal ini kerana calon memberikan fakta yang tidak relevan seperti operasi serah kunci, francais, kontrak pengeluaran, dan pakatan strategik. Huraian dan kaitan kes calon tidak akan dibaca apabila fakta tidak relevan. Namun begitu, sebahagian kecil calon berupaya untuk memberikan fakta yang tepat, huraian yang baik, dan kaitan kes dengan fakta yang betul. Contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon adalah seperti yang berikut:

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Eksport	<ul style="list-style-type: none"> • Penghasilan produk di sebuah negara untuk dijual ke negara luar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Antara usaha awal yang dilaksanakan oleh Nestlé adalah dengan memasarkan produk makanan dan minuman seperti makanan bayi dan susu ke beberapa buah negara di Eropah antaranya Perancis dan United Kingdom. • Seterusnya produk-produk ini dipasarkan di pasaran serantau. • Contohnya, produk kopi dan bijirin yang dikeluarkan dari kilang di Filipina dipasarkan ke negara Asia lain seperti Singapura dan Malaysia. • Secara tidak langsung, usaha Nestlé memasarkan produk ke luar negara ini mampu meningkatkan pendapatan negara melalui tukaran mata wang asing.
Import	<ul style="list-style-type: none"> • Sebarang aktiviti perniagaan yang membabitkan pembelian produk atau perkhidmatan dari negara luar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagi tujuan ini, Nestlé mendapatkan bahan mentah seperti kopi, koko, dan susu dari negara-negara seperti Colombia, China, dan Ethiopia.

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
		<ul style="list-style-type: none"> • Bagi produk makanan kucing pula, Nestlé mendapatkan bekalan bahan mentah terutamanya ikan dari negara Thailand. • Selain itu, Nestlé mendapatkan bahan-bahan bagi pembungkusan produk-produknya seperti botol dan pek plastik dari negara China.
Subsidiari	<ul style="list-style-type: none"> • Merupakan operasi tempatan yang dimiliki penuh dan dikawal oleh syarikat asing. • Melalui pelaburan langsung atau melalui pembelian ekuiti syarikat lain. 	<ul style="list-style-type: none"> • Antara usaha yang dilakukan adalah dengan mengambil alih Syarikat America Carnation dan menambah produk Carnation dan Coffee-mate dalam rangkaian produknya. • Nestlé juga membeli syarikat pengeluar bijirin sarapan Australia, Uncle Toby's. • Bagi meningkatkan kepakaran teknologi dalam industri makanan kesihatan, Nestlé mengambil alih Syarikat Novartis Medical Nutrition dan Syarikat Wyeth Nutrition. • Selain pengambilalihan, Nestlé banyak membina kilang-kilang baharu di luar negara. • Di Malaysia, kilang-kilang Nestlé terdapat di Selangor, Sarawak, dan Perak.
Usaha sama	<ul style="list-style-type: none"> • Dua atau lebih perniagaan bergabung bagi menembusi pasaran antarabangsa dengan membentuk entiti baharu. • Gabungan bertujuan memperoleh pengetahuan rakan-kongsi tentang persaingan, budaya dan sistem politik. • Perkongsian modal, risiko, kepakaran dan untung berdasarkan modal yang dilaburkan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk usaha ini, Nestlé bekerjasama dengan syarikat L'Oreal dalam bidang dermatologi dengan menubuhkan Syarikat Galderma. • Manakala Syarikat Inneov France ditubuhkan bagi menembusi bidang suplemen kesihatan. • Bagi meningkatkan kepakaran teknologi dan inovasi dalam bidang makanan sejuk beku pula, Nestlé bekerjasama dengan Syarikat R&R, United Kingdom dengan penubuhan Syarikat Froneri.

Soalan 12

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan lima sifat peribadi bagi seorang usahawan yang berjaya. Majoriti calon mampu untuk memperoleh sekurang-kurangnya lima markah bagi soalan ini iaitu dengan memberikan fakta khusus dengan betul. Calon yang baik mampu untuk menghuraikan fakta dengan baik. Manakala calon yang cemerlang 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 adalah seperti yang berikut:

1. Berani mengambil/menanggung risiko
 - Membuat penilaian dan pertimbangan terhadap risiko, kerana risiko yang terhitung akan menjamin pulangan yang selamat.
 - Contoh yang bersesuaian.
2. Inovatif
 - Sentiasa ingin membuat pembaharuan.
 - Contoh yang bersesuaian.
3. Inisiatif yang tinggi/Proaktif
 - Mempunyai semangat atau tabiat untuk melaksanakan tanggungjawab tanpa diarah atau dipaksa.
 - Contoh yang bersesuaian.
4. Kreatif
 - Mempunyai idea baharu, panjang akal dan berupaya menghasilkan produk baharu dan canggih serta unik.
 - Contoh yang bersesuaian.
5. Lokus kawalan dalaman
 - Kebolehan dirinya tanpa dipengaruhi oleh faktor-faktor luaran.
 - Contoh yang bersesuaian.
6. Bijak merebut peluang/bersinergi
 - Dapat meramal dan menganalisis peluang yang boleh membawa keuntungan.
 - Tindakan bersama/kerjasama dua atau lebih individu/pihak/firma dalam mengusahakan sesuatu yang akan memberi hasil atau manfaat yang lebih berkesan atau jauh lebih baik berbanding jika dilakukan bersendirian.
 - Contoh yang bersesuaian.
7. Optimistik/berkeyakinan diri
 - Sentiasa berfikiran positif terhadap tindakan yang akan diambil.
 - Contoh yang bersesuaian.
8. Berorientasikan matlamat/berwawasan/berpandangan jauh
 - Dapat menjangka apa yang ingin dicapai pada masa hadapan.
 - Contoh yang bersesuaian.
9. Sanggup berkorban
 - Berkorban dari aspek masa, tenaga dan wang bagi menghadapi rintangan.
 - Contoh yang bersesuaian.
10. Dorongan ke arah kejayaan
 - Mempunyai semangat dan keupayaan untuk maju.
 - Contoh yang bersesuaian.
11. Kebolehan membuat keputusan
 - Dinamik dalam membuat keputusan dengan mengambil kira semua faktor dalaman dan luaran organisasi.
 - Contoh yang bersesuaian.
12. Bertanggungjawab
 - Bertanggungjawab atas keputusan yang dibuat apabila berlaku kegagalan.
 - Contoh yang bersesuaian.

Soalan 13

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan lima jenis jenayah kolar putih dalam sesebuah syarikat. Majoriti calon dapat memberikan fakta dengan tepat dan mendapat markah yang baik bagi soalan ini. Namun begitu, calon agak sukar untuk memberikan huraian terhadap fakta. Terdapat juga segelintir calon yang memberikan fakta tidak relevan dan hal ini menyebabkan calon tersebut kehilangan markah. Contoh jawapan yang boleh diberikan oleh calon adalah seperti yang berikut:

1. Rasuah

- Dengan niat salah menerima daripada seseorang atau memberi kepada seseorang apa-apa suapan sebagai dorongan atau upah untuk melakukan sesuatu/tidak melakukan sesuatu perbuatan yang berkaitan dengan urusan rasmi atau urusan prinsipal berkenaan.
- Antaranya meminta dan menerima rasuah, memberi suapan, mengemukakan tuntutan palsu dan salah guna kuasa, mengikut Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009.
- Contoh yang bersesuaian.

2. Penyelewengan

- Tindakan seseorang atau sesuatu pihak menyalahgunakan harta/wang dengan curang atau menggunakan harta/wang orang lain atau pihak lain yang telah diamanahkan hak penjagaan kepadanya demi kepentingan diri sendiri.
- Seseorang harus mempunyai kuasa yang sah ke atas harta/wang yang diamanahkan kepadanya dalam tempoh orang itu melakukan penyelewengan.
- Antaranya penyalahgunaan aset dan pemalsuan atau penipuan penyata/mendedahkan rahsia syarikat/penggelapan wang syarikat.
- Contohnya, menggunakan wang syarikat untuk membuat pelaburan sendiri dengan hasrat untuk mengaut keuntungan yang besar.

3. Pecah amanah

- Seseorang yang diberi kuasa untuk menjalankan tanggungjawab telah meletakkan kepentingan peribadi atau kepentingan lain melebihi kepentingan amanah yang diberikan.
- Penyalahgunaan duit/harta/wang syarikat untuk diri sendiri.
- Contohnya, pengurus menipu atau meniru tandatangan mana-mana pegawai.

4. Konflik kepentingan

- Berlaku apabila seseorang yang mempunyai kuasa dan autoriti tertentu dalam organisasi dan tindakannya menunjukkan tanda-tanda percanggahan antara kepentingan peribadi dengan kepentingan tugasnya terhadap organisasi perniagaan tersebut.
- Pengarah yang dilantik oleh lembaga pengarah mewakili kepentingan sesuatu kumpulan tertentu.
- Mengambil atau menyimpan sebarang untung rahsia iaitu ganjaran yang diterima bagi pihak syarikat.
- Contoh yang bersesuaian.

5. Penyalahgunaan kuasa

- Berlaku apabila seseorang diberi kuasa untuk menjalankan tanggungjawab berdasarkan bidang tugas yang diamanahkan, mengambil tindakan atau membuat keputusan melanggar peraturan, prosedur dan undang-undang yang ditetapkan untuk kepentingan diri sendiri.
- Mempunyai kuasa yang luas atau mengetahui maklumat dalaman sesebuah syarikat dan disalahgunakan.
- Menggunakan wang dan harta syarikat bukan untuk kepentingan syarikat.
- Contoh yang bersesuaian.

LAPORAN PEPERIKSAAN STPM & MUET 2020



SASBADI SDN. BHD. 198501006847

(Anak syarikat milik penuh Sasbadi Holdings Berhad 201201038178)

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

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

Laman web: www.sasbadisb.com E-mel: enquiry@sasbadi.com



MAJLIS PEPERIKSAAN MALAYSIA

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

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

Laman web: www.mpm.edu.my E-mel: ppa@mpm.edu.my