



MAJLIS PEPERIKSAAN MALAYSIA
Malaysian Examinations Council



LAPORAN PEPERIKSAAN STPM 2022

Pengajian Perniagaan (946)

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 1, sebanyak 16 508 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 55.10% 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	10.02	3.04	4.83	4.45	9.32	12.25	11.19	6.52	6.51	5.72	26.14

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. Di samping itu, calon juga perlu menguasai semua topik dalam sukatan pelajaran Pengajian Perniagaan dan teknik menjawab soalan yang betul supaya dapat menjawab soalan dengan tepat untuk memperoleh markah yang tinggi. Hanya sebilangan kecil calon sahaja yang dapat memberikan jawapan dengan baik dan menunjukkan kefahaman yang baik terhadap topik-topik yang disoal.

Komen soalan demi soalan

BAHAGIAN A

Soalan 1

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan *P*, *Q*, dan *R* berdasarkan Rajah 1. Majoriti calon boleh menjawab soalan ini dengan baik iaitu dapat memberikan fakta yang betul tetapi agak lemah dalam memberikan huraian. Sebahagian kecil calon tidak melabelkan *P*, *Q*, dan *R* dalam jawapan menyebabkan jawapan tidak diterima.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. *P* – Modal
 - Sebarang bentuk pelaburan yang menghasilkan pulangan kepada organisasi perniagaan.
 - Sebarang bentuk pelaburan yang menjana keuntungan kepada organisasi perniagaan.
 - Sebarang bentuk pelaburan yang menghasilkan pulangan kepada pemilik/ pemodal/pelabur/ pembiaya.
 - Sebarang bentuk pelaburan yang digunakan untuk menjalankan perniagaan.
 - Pelaburan dalam bentuk wang atau aset bagi menghasilkan pulangan kepada organisasi perniagaan.

2. Q – Modal insan
 - Individu yang menyumbangkan tenaga/keupayaan dalam bentuk fizikal, mental, atau kemahiran individu yang digunakan dalam aktiviti perniagaan/proses pengeluaran/proses perkhidmatan.
 - Terdiri daripada buruh mahir atau kurang mahir/pengurus atau pekerja.
3. R – Teknologi
 - Kaedah atau peralatan yang digunakan untuk melaksanakan aktiviti perniagaan/ pengeluaran/ perkhidmatan.
 - Membantu melancarkan sesuatu proses pengeluaran/meningkatkan kecekapan/ meningkatkan daya saing/meningkatkan keberkesanan operasi perniagaan.

Soalan 2

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan dua peranan sektor awam dalam perkembangan perniagaan. Majoriti jawapan calon adalah lemah dalam memberikan fakta dan huraian. Hanya segelintir calon yang mampu memberikan jawapan betul untuk fakta menyediakan infrastruktur dan pengeluaran lesen.

Antara jawapan yang boleh diberikan oleh calon ialah:

1. Menyediakan kemudahan infrastruktur/prasarana/kemudahan pengangkutan/elektrik/air/ telekomunikasi
 - **Kaitan kepada perkembangan perniagaan:** menyediakan prasarana/kemudahan pengangkutan/ jalan raya untuk melancarkan agihan barangan/membina lebuh raya dari Johor Bahru ke Padang Besar untuk mempercepatkan hantaran barangan/menyediakan kemudahan telekomunikasi/ rangkaian internet berkelajuan tinggi/4G/5G untuk meluaskan pasaran perniagaan ke seluruh dunia/ membina empangan hidro bagi membekalkan kuasa elektrik lebih baik/stabil untuk kelancaran perniagaan
2. Menyediakan kemudahan perkhidmatan awam/kemudahan perkhidmatan keselamatan/kemudahan perkhidmatan pendidikan/kemudahan perkhidmatan kesihatan/kemudahan pelesenan
 - **Kaitan kepada perkembangan perniagaan:** Kemudahan perkhidmatan keselamatan untuk melindungi perniagaan daripada risiko perbuatan jenayah/menyediakan pasukan penguatkuasa untuk menghalang perniagaan individu tanpa lesen beroperasi secara tidak sah dan menjejaskan keuntungan perniagaan yang berdaftar
3. Menggubal dan melaksanakan dasar-dasar kerajaan/dasar fiskal dan kewangan/menentukan sistem percukaian yang sesuai/memberikan bantuan subsidi
 - **Kaitan kepada perkembangan perniagaan:** Memberikan subsidi baja kepada pengusaha sawah padi/kelapa sawit bagi membantu mengurangkan kos pengeluaran/memberikan taraf perintis kepada pengilang baharu bagi membolehkan syarikat beroperasi pada kos lebih rendah dan seterusnya mudah berkembang
4. Menjaga kepentingan pengguna melalui program pendidikan pengguna/mengadakan penerbitan risalah atau menyediakan saluran aduan untuk pengguna
 - **Kaitan kepada perkembangan perniagaan:** memastikan maklumat yang tepat dihebahkan tentang sesebuah perniagaan/mengadakan kempen beli barangan buatan tempatan untuk menggalakkan pembelian daripada perniagaan tempatan.

Soalan 3

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan X dan Y berdasarkan Rajah 2. Sebahagian besar calon dapat menjawab soalan ini dengan menyatakan fakta dan huraian yang betul. Namun begitu, terdapat juga calon yang memberikan jawapan fakta X sebagai proses nilai tambah.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. X -Proses Transformasi
 - Proses/aktiviti mengubah input kepada output.
 - Proses mengubah input pengeluaran kepada produk siap dan separuh siap melalui proses tambah nilai ke atas input menggunakan teknologi dan modal insan.
2. Y -Output
 - Hasil akhir sama ada produk siap ataupun produk separa siap.
 - Produk siap atau produk separuh siap yang dipasarkan kepada pengguna industri atau pengguna akhir.

Soalan 4

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan **tiga** faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi pembinaan sesebuah kilang. Majoriti calon gagal menjawab dengan baik, iaitu gagal memberikan fakta yang betul dan tepat serta lemah dalam memberikan huraian. Hanya sebilangan kecil calon yang boleh memberikan fakta yang tepat dan huraian yang betul.

1. Bekalan tenaga buruh
 - Lokasi perlu membolehkan syarikat mendapat bekalan tenaga buruh untuk menjalankan proses pengeluaran.
 - Pengeluar harus memastikan lokasi kilang yang hendak dibina memenuhi pertimbangan kos buruh, kuantiti penawaran buruh, dan kualiti/tahap kemahiran buruh.
2. Sistem pengangkutan dan logistik
 - Kemudahan pengangkutan dan sistem jalan raya yang baik, seperti lebuh raya/akses ke pelabuhan yang sesuai/kemudahan pengangkutan udara termasuk lapangan terbang perlu diambil kira bagi memastikan bahan mentah dan produk yang siap dihantar dengan mudah dan segera.
 - Sistem pengangkutan dan logistik yang baik akan menjimatkan kos pengeluaran/mengurangkan kos menyimpan inventori.
3. Pengguna/Pelanggan sasaran
 - Pengeluar perlu memastikan kedudukan kilang yang berhampiran dengan pengguna/pelanggan supaya produk mudah sampai kepada pengguna/pelanggan.
4. Pembekal bahan mentah
 - Pengeluar juga harus memastikan kilang yang akan dibina adalah berdekatan dengan pembekal bahan mentah bagi memastikan proses pengeluaran sentiasa lancar dan tidak tergendala.
 - Pembekal yang cekap dan dapat memenuhi jadual proses pengeluaran harus dipertimbangkan sebelum pembinaan sesebuah kilang.

5. Faktor geografi
 - Iklim yang sesuai dan bebas dari bencana alam, seperti banjir dan kemarau membolehkan pengeluaran berjalan dengan lancar.
 - Muka bumi yang sesuai dan bebas daripada bencana alam seperti gempa bumi membolehkan pengeluaran berjalan dengan lancar.
6. Kemudahan infrastruktur/prasarana
 - Kos utiliti seperti tarif air, elektrik, dan gas yang berpatutan mengurangkan kos pengeluaran.
7. Peraturan dan kawalan undang-undang
 - Peraturan dan kawalan undang-undang yang stabil membolehkan perniagaan berjalan tanpa gangguan.
 - Pengusaha perlu mengelakkan lokasi di kawasan yang mempunyai tadbir urus yang kerap mengubah peraturan atau undang-undang berkaitan perniagaan.
 - Perlindungan hak milik seperti jaminan kerajaan untuk tidak memiliknegerakan operasi pengeluaran mempengaruhi pengeluar memilih lokasi untuk mengembangkan operasi perniagaan.
 - Penguatkuasaan undang-undang berkaitan alam sekitar.
8. Saiz dan kos tanah
 - Kos tanah yang terlalu tinggi membuatkan pemilik perniagaan membuat keputusan membeli atau menyewa di lokasi lain.
 - Lokasi perniagaan yang strategik dan menjadi tumpuan ramai mempunyai kos tanah yang tinggi.
 - Lokasi perniagaan dipilih bagi saiz tanah yang luas pada kos yang murah/mampu dibeli.
9. Faktor ekonomi dan sosial/sosiobudaya
 - Ciri seperti pendapatan penduduk, budaya dan kualiti hidup, kadar upah, keperluan latihan, produktiviti pekerja, taraf kesihatan, kesatuan sekerja juga akan mempengaruhi pemilihan lokasi sesebuah kilang.
 - Pengusaha kilang pengeluar makanan halal akan lebih mengutamakan lokasi di negara Islam.
10. Insentif pelaburan
 - Sesetengah kawasan didirikan oleh pihak kerajaan khas untuk mengembangkan sektor perindustrian.
 - Membolehkan sebuah kilang yang didirikan mendapat insentif seperti elaun cukai pelaburan, kemudahan kredit, dan taraf perintis bagi mengurangkan kos operasi kilang.
 - Pengenaan cukai yang tidak membebankan dan perlindungan tarif bagi lokasi kilang di dalam zon galakan perdagangan menjadi faktor penarik dalam pemilihan lokasi kilang.

Soalan 5

Soalan ini meminta calon untuk menyatakan **empat** konsep dalam sistem pengeluaran. Sebahagian besar calon hanya mampu memberikan dua fakta sahaja, iaitu Merekayasa dan Sistem pembuatan luwes.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Merekayasa (*reengineering*)
2. Reka bentuk berbantu komputer [*Computer-aided design*] dan Pembuatan berbantu komputer [*Computer-aided manufacturing*]
3. Pembuatan berbantu komputer bersepadu [*Computer integrated manufacturing*]
4. Sistem pembuatan luwes

Soalan 6

Soalan ini menghendaki calon menyatakan **empat** asas segmentasi pasaran. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan baik dan mendapat markah penuh. Namun begitu, terdapat juga calon yang memberikan jawapan fakta yang salah, iaitu psikologi berbanding psikografi.

Antara contoh jawapan yang boleh dijawab oleh calon ialah:

1. Geografi
2. Demografi
3. Psikografi
4. Gelagat pengguna/manfaat produk

Soalan 7

Soalan ini meminta calon untuk menyatakan **empat** klasifikasi produk pengguna. Majoriti calon dapat memberikan fakta yang betul dan mendapat markah penuh. Hanya sebilangan kecil calon memberikan fakta yang tidak relevan.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Produk mudah beli
2. Produk beli belah
3. Produk istimewa
4. Produk tidak dicari

Soalan 8

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan **tiga** elemen utama yang terdapat dalam bajet tunai. Hanya sebahagian calon yang dapat menjawab soalan ini dengan menyatakan fakta yang betul. Sebahagian lagi calon memberikan fakta yang salah dan ini menyebabkan calon kehilangan markah.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Aliran masuk tunai/Aliran tunai masuk/Penerimaan tunai atau wang
 - Ramalan aliran masuk tunai/wang berdasarkan unjuran jualan.
 - Aliran masuk tunai/wang yang melibatkan jualan tunai dan kutipan jualan kredit/daripada penghutang.
 - Sumber aliran masuk tunai/wang ialah jualan tunai/kutipan jualan kredit/jualan aset tetap/pemulangan cukai pendapatan/tuntutan insurans/modal awal/modal tambahan.
2. Aliran keluar tunai/aliran tunai keluar/pembayaran tunai atau wang
 - Unjuran/perancangan penggunaan tunai dalam sesebuah firma untuk pembayaran.
 - Pembayaran dibuat bagi item, seperti akaun belum bayar/upah/gaji/kos pentadbiran/perbelanjaan modal/pembayaran dividen/cukai pendapatan/faedah.
3. Aliran tunai bersih/aliran wang bersih
 - Perbezaan jumlah aliran masuk dengan jumlah aliran keluar tunai/wang bagi setiap tempoh.
 - Aliran masuk tunai/wang yang besar berbanding dengan aliran keluar merupakan lebihan tunai.
 - Aliran keluar tunai/wang lebih besar daripada aliran masuk merupakan kekurangan tunai.

Soalan 9

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan **tiga** fungsi pengurus sumber manusia. Majoriti calon lemah dalam menjawab soalan ini. Calon gagal memberikan fakta yang betul dan sebilangan kecil calon berjaya mendapat markah hanya untuk huraian tanpa fakta.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Fungsi lini

- Pengurus sumber manusia akan menggunakan autoriti lini untuk mengarah aktiviti staf dalam jabatannya sendiri dan aktiviti yang berkaitan dengan bidang tugas fungsinya.
- Bertanggungjawab merancang keperluan sumber manusia jabatannya bagi jangka masa panjang dan pendek.
- Melaksanakan fungsi perancang bagi pergerakan pekerja yang dapat menunjukkan tarikh tamat tempoh kontrak, tarikh pekerja perlu hadir temu duga, masa untuk latihan, dan tarikh persaraan pekerja untuk jabatannya.

2. Fungsi penyelarasan/Penyelaras

- Pengurus sumber manusia akan menyelaras aktiviti staf berdasarkan autoriti fungsian.
- Pengurus sumber manusia menyelaras dasar dan peraturan berkaitan sumber manusia yang diterima pakai oleh organisasi.
- Pengurus sumber manusia akan memastikan pengurus lini melaksanakan polisi dan peraturan berkaitan sumber manusia yang ditetapkan untuk organisasi.

3. Fungsi staf

- Pengurus sumber manusia membantu dan menasihati pengurus lini melalui pandangan dan pengetahuan dalam bidang kepakaran fungsian jabatan sumber manusia.
- Pengurus sumber manusia akan menggunakan autoriti tersirat (implied authority) dalam memberikan nasihat dan membantu pengurusan organisasi berdasarkan kepakarannya.
- Nasihat yang diberikan termasuklah berkaitan aktiviti-aktiviti perekrutan, pemilihan, latihan, pembangunan kerjaya, penilaian staf, pengurusan ganjaran, dan pemecatan staf.
- Memberikan nasihat berkaitan perancangan jawatan, jumlah pekerja, dan kos buruh yang perlu untuk organisasi mencapai matlamat strategik.
- Memberikan pandangan kepada pengurusan tertinggi tentang dasar dan peraturan sumber manusia berdasarkan perkembangan dalam industri dan perundangan negara.
- Menjadi perantara atau orang tengah bagi interaksi dan perundingan antara pihak majikan dan kesatuan sekerja.
- Bertindak sebagai pihak ketiga dalam pertelingkahan yang berlaku antara pengurus lini dan pekerja.
- Membantu pengurusan organisasi dengan memberikan maklumat hasil analisis tentang pergerakan pekerja berdasarkan tarikh tamat tempoh kontrak, tempoh dan masa untuk latihan, dan tarikh persaraan pekerja.
- Menasihati pihak pengurusan dalam mengenal pasti keperluan latihan, siapa yang perlu dilatih, belanjawan untuk latihan dan siapa yang sepatutnya memberikan latihan.

Soalan 10

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** faktor penentuan keperluan sumber manusia dalam sesebuah organisasi. Segelintir calon boleh memberikan fakta dan huraian yang betul, manakala segelintir calon hanya mampu memberikan fakta sahaja.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Perubahan/Peningkatan teknologi
 - Pengurus sumber manusia perlu menyediakan sumber manusia/pekerja yang berkebolehan serta 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.
 - Latihan diperlukan untuk sumber manusia sedia ada untuk disesuaikan dengan teknologi.
 - Pekerja sedia ada terpaksa dikurangkan kerana penggunaan teknologi yang menggantikan tugas manusia menyebabkan bilangan pekerja yang diperlukan berkurangan.
 - Tindakan syarikat menerima pakai teknologi moden boleh menyebabkan keperluannya kepada bilangan sumber manusia berkurangan/jenis kemahiran berubah kepada pekerja mahir.
 - Teknologi moden dan canggih pada masa kini membolehkan pengurus sumber manusia menjadi lebih berkesan kerana teknologi moden dapat mempercepatkan pelaksanaan pelbagai fungsian sumber manusia.
2. Perubahan sosioekonomi
 - Perkembangan ekonomi akan menggalakkan permintaan kepada lebih ramai sumber manusia.
 - Kemelesetan ekonomi akan menyebabkan pengurangan permintaan kepada sumber manusia.
 - Tahap pendidikan masyarakat sesebuah negara akan mempengaruhi kualiti pasaran buruh dan ini akan menentukan keupayaan syarikat menarik atau mendapatkan sumber manusia yang diperlukannya/mementingkan kewujudan pekerja berpengetahuan (*knowledge workers*) dalam organisasi.
 - Jangka hayat yang meningkat membolehkan syarikat mengambil pekerja mereka yang telah bersara, contohnya anggota perkhidmatan keselamatan seperti polis atau tentera yang diambil bekerja dalam syarikat keselamatan atau perkhidmatan hotel selepas mereka bersara.
3. Pertumbuhan perniagaan
 - Perniagaan berkembang maka keperluan kepada sumber manusia juga bertambah.
 - Perniagaan merosot maka keperluan kepada sumber manusia berkurangan.
4. Penamatan perkhidmatan
 - Syarikat boleh menamatkan perkhidmatan staf atas sebab persaraan apabila telah mencapai umur bersara wajib.
 - Pekerja mungkin berhenti secara sukarela kerana telah mendapat tawaran kerja yang lebih baik daripada syarikat lain.
 - Penamatan perkhidmatan boleh berlaku apabila pekerja dikenakan tindakan disiplin.
 - Bilangan pekerja yang bersara pada satu satu tempoh akan mempengaruhi keperluan sumber manusia yang perlu diganti dalam sesebuah organisasi.
 - Bilangan pekerja yang diberhentikan atas tindakan tata tertib, tamat kontrak, masalah kesihatan atau pekerja yang meletakkan jawatan akan mempengaruhi keperluan syarikat untuk mendapatkan pekerja baharu.
5. Perubahan undang-undang dan dasar kerajaan
 - Apabila kerajaan mengambil tindakan mengubah dasar atau undang-undang sedia ada hingga mempengaruhi amalan dalam organisasi.

- Contoh: Ketetapan tentang nisbah guru tadika dengan kanak-kanak yang dijaga, nisbah jururawat/doktor dengan pesakit.
6. Perubahan kepada keperluan operasi organisasi
- Perubahan dalam persekitaran contohnya dari aspek teknologi dan sosiobudaya mengubah cara organisasi menjalankan operasinya sehingga timbul keperluan untuk mendapatkan pekerja dengan kemahiran dan pengetahuan baharu yang relevan.
 - Contohnya keperluan kepada kemahiran pembangunan kandungan bahan media sosial, analitik data, atau kaedah baharu pengurusan rantai bekalan.

BAHAGIAN B

Soalan 1

Soalan (a) menghendaki calon untuk menjelaskan empat faktor persekitaran umum yang mempengaruhi prestasi perniagaan Pasar Raya Giant. Majoriti calon dapat memberikan fakta dengan tepat dan kaitan kes dengan betul. Namun begitu, calon tidak mampu untuk memberikan huraian terhadap fakta dengan baik.

Antara contoh jawapan ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan kes
Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> • Merujuk kepada pasaran barangan, pasaran wang, dan sistem ekonomi yang diamalkan dalam sesebuah negara. • Dipengaruhi oleh kuasa beli dan corak perbelanjaan pengguna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Industri pasar raya besar di Malaysia dijangka berhadapan dengan keadaan ekonomi yang tidak menentu. • Semakin ramai pengusaha terpaksa menamatkan operasi. • Menstruktur semula perniagaan disebabkan persaingan antara pasar raya besar, persaingan pasar raya bersaiz sederhana • Kenaikan kos operasi • Namun demikian, sejak tahun 2017 GCH Retail (M) Sdn. Bhd. (GCHMSB) yang mengusahakan pasar raya Giant telah terkesan dengan kelembapan industri pasar raya • dan kuasa beli pelanggan, terpaksa menamatkan operasi di beberapa premis. • Pada tahun 2019, beberapa premis Giant yang popular seperti di Taman Paramount Petaling Jaya, di Seksyen 18 Shah Alam, di Bandar Puteri Puchong, Selangor, di Wangsa Walk Kuala Lumpur, dan di Sungai Petani, Kedah telah ditutup. • Tempoh kontrak lima lagi premis Giant yang lain tidak akan diperbaharui.

<p>Persaingan dan jaringan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persaingan merujuk kepada ancaman yang diberikan oleh perniagaan yang mengeluarkan produk yang sama atau produk pengganti dan dalam pasaran yang sama 	<ul style="list-style-type: none"> • Menstruktur semula perniagaan disebabkan persaingan antara pasar raya besar, persaingan pasar raya bersaiz sederhana. • Strategi harga rendah setiap hari digunakan oleh pasar raya Giant dalam menangani persaingan dengan pasar raya lain yang menawarkan rangkaian barangan yang sama. • Strategi Ruang Cita Rasa Malaysia membezakan pasar raya Giant dengan sebilangan pesaingnya.
<p>Sosiobudaya</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interaksi antara ahli-ahli dan kumpulan dalam masyarakat yang berkongsi nilai budaya atau amalan bersama. • Nilai-nilai bersama yang dikongsi oleh masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> • Semakin ramai pengusaha terpaksa menamatkan operasi atau menstruktur semula perniagaan disebabkan perubahan cita rasa pelanggan. • Kini, pelanggan lebih cenderung membuat pembelian dalam talian yang lebih mudah, cepat, dan pada harga yang lebih kompetitif.
	<ul style="list-style-type: none"> • Merujuk kepada hubungkait nilai budaya sosial yang menjadi amalan sesuatu kaum • Merujuk kepada adat resam/norma/kepercayaan agama/nilai yang dikongsi bersama oleh sekumpulan masyarakat • Perubahan gaya hidup boleh menggalakkan penawaran produk baharu • Perubahan cita rasa pengguna menggalakkan syarikat untuk sentiasa menghasilkan produk yang menepati keinginan pengguna semasa 	<ul style="list-style-type: none"> • Giant kini menggunakan amaxMALL, sebuah platform e-dagang bertaraf antarabangsa yang memenuhi gaya hidup tempatan. • Kecenderungan pembelian dalam talian membolehkan Giant beroperasi di premis yang lebih kecil • Ruang Cita Rasa Malaysia kini diwujudkan di pasar raya Giant sebagai memenuhi cita rasa pelanggan tempatan. • Pelbagai produk keluaran tempatan berjenama Dapur Ibu, Mak Mah, Serunding Haji Wan, Mylesung, dan Resepi Warisan Opah Punya yang mengeluarkan rempah, tepung segera, keropok lekor, dan banyak lagi produk kegemaran tempatan kini dipasarkan di pasar raya Giant.
<p>Teknologi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kaedah atau peralatan yang digunakan untuk menjalankan aktiviti perniagaan • Merujuk kepada sebarang perubahan penggunaan sains yang membolehkan manusia melakukan sesuatu yang baharu atau membentuk tugas atau prosedur kerja 	<ul style="list-style-type: none"> • Kini, pelanggan lebih cenderung membuat pembelian dalam talian yang lebih mudah, cepat, dan pada harga yang lebih kompetitif. • Tanpa perlu ke premis pasar raya, produk belian dalam talian yang dihantar sampai ke depan pintu destinasi pilihan amat memanfaatkan pelanggan yang sering kesuntukan masa.

	<ul style="list-style-type: none"> • Peralatan/pengetahuan/kaedah menukarkan input kepada output. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usaha penambahbaikan yang lain seperti penggunaan rak pameran produk yang rendah dan mudah capai, penyimpanan dingin dan beku baharu, susun atur berkonsepkan elektronik baharu, serta memperkenalkan pembayaran melalui <i>e-Wallet</i> • Giant kini menggunakan amaxMALL, sebuah platform e-dagang bertaraf antarabangsa yang memenuhi gaya hidup tempatan
--	--	---

Soalan (b) meminta calon untuk menjelaskan tiga pendekatan penentuan harga secara umum yang digunakan oleh Pasar Raya Giant. Majoriti calon dapat memberikan fakta dengan tepat dan kaitan kes dengan betul. Namun begitu, calon tidak mampu untuk memberikan huraian terhadap fakta dengan baik.

Antara contoh jawapan ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan kes
Berasaskan nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Penentuan harga berdasarkan persepsi atau anggaran nilai pelanggan/pembeli tentang nilai produk atau perkhidmatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Harga Hebat berdasarkan nilai barangan dari serendah RM1, RM3, RM5, RM10 sehingga RM15 juga telah diperkenalkan • Ruang Harga Hebat menjadi tumpuan kumpulan pelanggan peka harga dan berbajet rendah yang sentiasa mencari tawaran nilai hebat pada harga rendah
Berasaskan persaingan	<ul style="list-style-type: none"> • Peletakan harga yang sama, lebih rendah atau lebih tinggi berbanding harga pesaing 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi harga rendah setiap hari digunakan oleh pasar raya Giant dalam menangani persaingan dengan pasar raya lain yang menawarkan rangkaian barangan yang sama
Berasaskan kos	<ul style="list-style-type: none"> • Peletakan harga berasaskan jumlah kos dan tokokan harga dalam kos penawaran produk atau perkhidmatan • Peletakan harga berasaskan kos produk atau perkhidmatan dengan ditambah margin untung kepada kos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi ini juga dapat menjimatkan kos operasi syarikat dari aspek kos sewaan, penggunaan pekerja, dan kos utiliti • Manfaat ini dikongsi bersama pelanggan yang menikmati harga barangan yang lebih rendah

Soalan 12

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan **lima** langkah yang terlibat dalam proses perniagaan kedai kek. Majoriti calon yang memilih menjawab soalan ini dapat menjawab soalan dengan baik dan memperoleh markah yang tinggi. Calon berupaya untuk memberikan fakta dengan tepat, huraian yang betul, dan contoh yang berkaitan. Terdapat juga segelintir calon yang hanya mampu memberikan fakta sahaja, tanpa huraian dan contoh berkaitan.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Input

- Input merujuk kepada faktor-faktor pengeluaran yang digunakan untuk menghasilkan keluaran/produk.
- Faktor-faktor pengeluaran terdiri daripada bahan mentah, modal, modal insan, teknologi, dan keusahawanan.
- Contoh input yang terlibat untuk perniagaan kedai kek adalah:
 - bahan mentah seperti tepung, gula, majerin, telur, pewarna, serbuk penaik;
 - modal seperti wang, premis kedai, peti sejuk, kenderaan;
 - modal insan seperti pekerja pengeluaran, pekerja bahagian khidmat pelanggan, juruwang;
 - teknologi seperti mesin pengadun, mesin pembungkusan automatik, sistem pesanan dalam talian; dan
 - keusahawanan seperti pemilik perniagaan kedai kek, daya usaha dan idea seorang usahawan.

2. Proses Tambah Nilai

- Aktiviti tambah nilai dalam proses pengeluaran yang menukarkan input kepada output.
- Transformasi input kepada output dalam proses pengeluaran yang menambah nilai kepada produk yang dihasilkan.
- Penambahan nilai berlaku dengan menggunakan tenaga dan idea manusia, bahan, pengetahuan dan teknologi.
- Contoh: Pekerja pengeluaran kek menggunakan bahan mentah yang diproses dengan mesin bagi menghasilkan kek yang nilainya melebihi nilai bahan-bahan mentah.
- Contoh: Kek yang dihias dengan aising pelbagai warna dan bentuk untuk dijual sebagai kek sambutan/perayaan.
- Contoh: Campuran mentega dan gula serta pelbagai pewarna menghasilkan aising untuk hiasan kek.

3. Output

- Merujuk kepada hasil akhir dalam bentuk barangan atau perkhidmatan daripada proses pengeluaran.
- Contoh: barangan akhir bagi kedai kek adalah kek yang siap dihias dengan pelbagai hiasan.
- Contoh: barangan akhir bagi kedai kek adalah kek yang dijual tanpa hiasan seperti kek pisang.
- Contoh: barangan akhir bagi kedai kek adalah biskut yang telah siap dibakar dan tersedia untuk dipasarkan.

4. Pemasaran/proses pemasaran

- Merujuk kepada usaha mengagihkan produk kepada pengguna dengan mengambil kira elemen-elemen campuran pemasaran.
- Pemasaran adalah urusan niaga yang akan berlaku antara pengeluar dengan pelanggan.
- Contoh:
 - Pengeluar akan menawarkan kek dengan harga yang telah ditetapkan;
 - pengeluar menawarkan produk kek dengan reka bentuk yang memenuhi cita rasa pengguna;
 - pengeluar menjual kek melalui pengedar sah dan berdaftar; dan
 - pengeluar melakukan pengiklanan untuk mempromosikan kek yang dikeluarkan;

5. Untung atau rugi

- Untung adalah lebih hasil ke atas kos pengeluaran produk atau penawaran perkhidmatan.
- Untung menjadi ganjaran kepada perniagaan/pengeluar atas kejayaan menjual produk atau perkhidmatan.
- Untung boleh digunakan sebagai pendapatan tertahan untuk membangunkan perniagaan.
- Rugi adalah kurangan hasil berbanding kos pengeluaran produk atau penawaran perkhidmatan.
- Contoh:
 - Jika harga kek yang dijual melebihi kos pengeluaran, maka peniaga akan memperolehi keuntungan.
 - Jika kek gagal dijual, maka peniaga akan mengalami kerugian atas kos penghasilan kek.
 - Peniaga kedai kek boleh menggunakan keuntungan untuk membuka cawangan baharu perniagaan kedai kek.

Soalan 13

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan **lima** proses awal pembelian produk industri. Hanya segelintir calon yang memilih untuk menjawab soalan ini. Calon hanya mampu menyenaraikan fakta sahaja, tanpa huraian dan contoh yang berkaitan. Terdapat juga calon memberikan kedudukan fakta yang salah dan ini menyebabkan calon kehilangan markah.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Mengetahui pasti masalah

- Pengeluar seharusnya mengetahui pasti masalah terhadap keperluan produk industri yang diperlukan dalam proses pengeluaran.
- Pengeluar mengkaji kelemahan yang berlaku dalam proses penghasilan sesuatu produk.
- Pengeluar mengkaji keupayaan dalam proses penghasilan sesuatu produk.
- Contoh:
 - Pengusaha kilang sos cili menghadapi masalah pengeluaran yang didapati berpunca daripada mesin pengisar cili yang sudah usang dan sering kali rosak.
 - Pengeluar memerlukan pengangkutan seperti lori untuk mengangkut atau menghantar sos cili yang siap kepada pelanggan.

2. Mengetahui pasti keperluan organisasi

- Pengeluar memastikan apa yang diperlukan untuk mengatasi masalah yang sering dihadapinya.
- Menyediakan senarai semak barang yang diperlukan oleh organisasi dan membuat analisis untuk memastikan ia menepati keperluan tersebut.
- Contoh:
 - Pengusaha kilang sos cili memerlukan mesin pengisar yang baharu untuk menggantikan mesin lamanya yang usang.
 - Pengusaha kilang sos cili memerlukan mesin pengisar yang baharu untuk menggantikan mesin yang sering rosak.
 - Pengeluar sos cili perlu mengetahui pasti grad cili yang sesuai untuk menghasilkan sos yang memenuhi kualiti keluaran.

3. Menentukan spesifikasi produk

- Pengeluar memastikan ciri-ciri produk yang dikehendaki untuk memastikan supaya produk yang dibeli nanti dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi.
- Menyenaraikan secara perinci dan membuat perbandingan antara keperluan produk yang hendak dibeli.
- Spesifikasi produk yang ingin dibeli harus mengambil kira kemampuan membayar organisasi.
- Contohnya:
 - Pengusaha kilang sos cili memastikan mesin yang akan dibeli mempunyai tempoh hayat yang panjang.
 - Pengusaha kilang sos cili memastikan mesin yang akan dibeli pada harga yang berpatutan.
 - Pengusaha kilang sos cili memastikan mesin yang akan dibeli mempunyai waranti dari pembekal.
 - Pengusaha kilang sos cili memastikan mesin yang akan dibeli mempunyai khidmat lepas jualan.

4. Mencari pembekal

- Pengeluar mencari pembekal yang boleh membekalkan produk yang diperlukan.
- Pengeluar boleh menyenaraikan pembekal-pembekal yang berkeelayakan.
- Pengeluar boleh mengenal pasti pembekal yang berdaftar dengan merujuk senarai pembekal/buku panduan pembekal/melayari internet.
- Pengeluar boleh menghubungi secara terus syarikat perniagaan yang berpotensi menjadi pembekal.
- Contohnya:
 - Pengusaha kilang mengenal pasti beberapa pembekal mesin pengisar cili yang dapat menawarkan mesin pengisar yang mempunyai tempoh hayat dan harga yang telah ditetapkan.
 - Pengusaha kilang mendapat maklumat senarai pembekal cili berkualiti melalui senarai pembekal yang disimpan dalam rekod perniagaan.

5. Membuka tender

- Pengeluar meminta setiap pembekal yang dipilih untuk mengemukakan sebut harga bagi produk dengan ciri-ciri yang dikehendaki.
- Pengeluar melantik jawatankuasa tender secara bertulis.
- Jawatankuasa tender menyediakan spesifikasi tender berdasarkan fungsi produk industri yang ingin dibeli.
- Kandungan dokumen tender termasuk syarat-syarat dan terma am, jadual harga, tempoh penghantaran, tempoh bantahan, dan skop kerja yang diperlukan.
- Organisasi akan mengiklankan pelawaan kepada pihak pembekal yang berkeelayakan untuk mengemukakan permohonan tender yang ditawarkan.
- Contohnya:
 - Pengusaha kilang sos cili meminta supaya setiap pembekal memberikan sebut harga mesin pengisar cili mengikut spesifikasi yang dikehendakinya.
 - Pengilang sos cili menggariskan keperluan jaminan/waranti yang perlu dipenuhi oleh pembekal.
 - Pengilang sos cili menggariskan keperluan perkhidmatan selepas jualan yang perlu dipenuhi oleh pembekal.

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 2, sebanyak 16 263 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 54.45% daripadanya telah mendapat lulus penuh.

Peratusan calon mengikut gred adalah seperti yang berikut:

Gred	A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-	D+	D	F
Peratusan	5.25	4.10	4.43	7.16	9.27	12.67	11.57	6.60	6.57	6.17	26.21

RESPONS CALON

Komen am

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

Komen soalan demi soalan

BAHAGIAN A

Soalan 1

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** fungsi pengurusan dalam organisasi. Sebilangan besar calon boleh menjawab soalan ini dengan baik dan lengkap. Terdapat segelintir calon yang meletakkan imbuhan pada fakta dan ini menyebabkan calon kehilangan markah, seperti merancang dan mengorganisasi.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Perancangan
 - Proses menentukan matlamat yang ingin dicapai dan tindakan yang perlu diambil untuk mencapai matlamat organisasi.
2. Pengorganisasian
 - Proses menyusun dan mengagihkan sumber-sumber organisasi/(sumber manusia atau aset) untuk melaksanakan tugas yang telah ditetapkan supaya matlamat organisasi dapat dicapai.

3. Kepimpinan

- Proses di mana pengurus cuba mempengaruhi gelagat pekerja untuk melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan.

4. Pengawasan

- Proses pemantauan prestasi dan memastikan hasil akhir tercapai seperti yang telah dijangkakan sebenar.

Soalan 2

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan **tiga** jenis perancangan yang boleh digunakan oleh seseorang pengurus. Sebahagian besar calon boleh menjawab soalan ini dengan baik sama ada fakta dan huraianya tepat atau fakta sahaja yang tepat. Calon yang memberikan jawapan yang baik mampu untuk memberikan huraian yang baik dan lengkap. Namun begitu, ada segelintir calon yang memberikan jawapan jenis perancangan mengikut peringkat atau mengikut jangka masa sahaja.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Mengikut jangka masa

- Perancangan yang dibuat mengikut tempoh masa, iaitu pendek (kurang setahun), sederhana (1-3 tahun) dan panjang (lebih dari 3 tahun) bergantung kepada keperluan/kegunaannya.

2. Mengikut kegunaan

- Rancangan yang dibuat mengikut kegunaan iaitu rancangan tetap dan rancangan sekali guna.

3. Mengikut peringkat

- Rancangan yang dibuat mengikut peringkat dalam pengurusan iaitu peringkat atasan (strategik), peringkat pertengahan (taktikal), dan peringkat bawahan (operasi).

Soalan 3

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan jenis kepimpinan *Transactional*, *Transformational*, dan *Karismatik*. Terdapat calon yang menjawab soalan ini dengan tepat dan mendapat markah penuh. Sebahagian kecil calon mampu memberikan huraian dengan tepat, namun tidak untuk kedua-dua huraian seperti yang dikehendaki oleh soalan.

Antara contoh jawapan ialah:

(a) *Transactional*

- Pemimpin *transactional* 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.

(b) *Transformational*

- Pemimpin akan membuat perubahan yang drastik dalam sesebuah organisasi.
- Perubahan yang dibuat terhadap visi dan misi serta melibatkan pekerja supaya melakukan perubahan di dalam atau di luar organisasi.

- Pemimpin jenis ini bertindak sebagai ejen perubahan dan membina komitmen yang tinggi untuk mencapai visi.

(b) Karismatik

- Seorang pemimpin yang mempunyai kelebihan yang tersendiri dalam mendorong, mengarah, dan mempengaruhi pekerjaanya supaya mereka melakukan tugas.
- Merupakan orang yang yakin, serta sensitif terhadap perubahan yang berlaku di persekitaran dan akan menjadikan pengikut mereka yakin dan seterusnya menuruti apa yang diarahkan oleh pemimpin.
- Mewujudkan hubungan baik dengan pengikutnya.

Soalan 4

Soalan ini menghendaki calon untuk menyenaraikan **empat** lagi alat kawalan yang digunakan dalam perniagaan selain daripada Cara Laluan Genting (*Critical Path Method* [CPM]). Majoriti calon mendapat markah penuh bagi soalan ini. Namun begitu, terdapat juga calon yang menggunakan singkatan sahaja, seperti PERT.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Analisis titik pulang modal
2. Carta Gantt
3. Analisis Teknik Menilai dan Menyemak Program (*Programme Evaluation and Review Technique* [PERT])
4. Bajet

Soalan 5

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** elemen balasan dalam undang-undang kontrak menurut Akta Kontrak 1950 (termasuk pindaan). Hanya sebilangan kecil calon sahaja yang mampu untuk memberikan fakta dan huraian dengan tepat. Manakala majoriti calon memberikan fakta yang tidak tepat dan menyebabkan calon kehilangan markah.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Balasan mesti mempunyai unsur timbal balik
 - Kedua-dua pihak berkontrak mesti mempunyai balasan masing-masing terhadap kontrak yang dijalankan.
2. Balasan tidak semestinya berpadanan
 - Balasan yang diberikan oleh penerima tawaran tidak semestinya berharga dan mempunyai nilai yang berpadanan dengan sesuatu yang diberikan oleh pembuat tawaran atas dasar persetujuan bersama.
3. Balasan semestinya sah di sisi undang-undang
 - Sesuatu balasan mesti sesuatu yang tidak bertentangan dengan undang-undang.
4. Balasan tidak semestinya datang dari penerima janji
 - Sesiapa sahaja boleh memberikan balasan walaupun ia bukan pihak yang terlibat untuk kontrak tersebut.
5. Balasan lampau adalah sah di sisi undang-undang
 - Balasan lampau adalah janji yang dibuat untuk membalas sesuatu perbuatan yang telah pun dilakukan terdahulu.

Soalan 6

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan **dua** jenis barang mengikut takrifan Akta Jualan Barang-barang 1957 (termasuk pindaan). Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dan memberikan huraian jawapan yang tepat serta contoh yang relevan. Terdapat juga calon yang kehilangan markah kerana memberikan fakta yang salah dan tidak tepat.

Antara contoh jawapan ialah:

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

Soalan 7

Soalan ini menghendaki calon menyatakan **empat** jenis komunikasi lisan. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan tepat dan mendapat markah penuh. Namun begitu, ada juga calon yang kehilangan markah kerana kesilapan ejaan yang memberikan maksud yang berbeza.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Perbincangan
2. Mesyuarat
3. Ucapan
4. Pembentangan

Soalan 8

Soalan ini meminta calon menghuraikan **dua** teknik mendengar secara aktif. Sebahagian calon mampu menjawab soalan ini dengan baik, tetapi sebahagian lagi calon gagal mendapat markah kerana memberikan jawapan fakta yang salah.

Antara contoh jawapan ialah:

1. 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.
2. Meluahkan kefahaman terhadap perasaan pembicara
 - Pendengar sebolehnya perlu menunjukkan bahawa dia faham apa yang disampaikan oleh penutur.
 - Kaedah ini bertujuan memberikan keyakinan kepada penutur untuk meneruskan mesej yang seterusnya yang hendak disampaikan.
3. Menanya soalan
 - Pendengar menanya soalan terhadap perkara yang tidak difahami atau kurang jelas.

- Keadaan ini bagi membuktikan bahawa pendengar berminat berkaitan mesej yang disampaikan oleh penutur dan menyebabkan penyampai lebih selesa dan boleh meneruskan mesej yang selanjutnya untuk menjelaskan apa yang disoal oleh pendengar.
- Untuk mengesahkan fahaman pendengar terhadap apa yang disampaikan.
- Untuk mendapat penjelasan yang lebih lanjut terhadap apa yang disampaikan.
- Untuk meningkatkan perhatian pendengar.

Soalan 9

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan **dua** jenis keputusan yang boleh dibuat oleh pengurus syarikat. Majoriti calon boleh memberikan fakta dengan tepat dan huraian yang baik. Ada segelintir calon yang gagal untuk memberikan huraian terhadap fakta.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Keputusan rutin
 - Keputusan yang dibuat berdasarkan sesuatu masalah yang biasa berlaku/biasa dihadapi/kerap/sering berlaku/boleh dijangka.
 - Menggunakan kaedah yang telah distrukturkan atau berprogram atau disediakan.
 - Keputusan tidak berisiko.
2. Keputusan tak rutin
 - Keputusan yang akan dibuat terhadap sesuatu masalah yang jarang berlaku/pertama kali berlaku/ yang tidak dijangka akan berlaku.
 - Menggunakan kaedah yang baharu yang tidak distrukturkan/tidak diprogram.
 - Keputusan yang berisiko.

Soalan 10

Soalan ini meminta calon menghuraikan **dua** alat membuat keputusan kualitatif. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan tepat. Terdapat juga sebahagian kecil calon yang memberikan fakta alat membuat keputusan kuantitatif dan menyebabkan calon kehilangan markah.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Analisis tulang ikan
 - Merujuk kepada sumber masalah, iaitu masalah manusia, mesin, kaedah, dan bahan serta kesan yang wujud.
 - Kaedah ini digunakan untuk mengenal pasti punca kecil daripada masalah utama.
 - Kaedah ini digunakan bagi mengenal pasti masalah sebenar melalui percambahan fikiran.
 - Dikenali juga sebagai analisis sebab dan akibat.
2. Sumbang saran
 - Satu kaedah untuk mendapatkan alternatif penyelesaian masalah.
 - Dikenali sebagai percambahan fikiran di mana semua orang dalam kumpulan dapat menyumbangkan fikiran dan pendapat terhadap sesuatu topik yang dibincangkan.
3. Kumpulan fokus
 - Sekumpulan individu yang menyumbangkan maklumat dalam format berstruktur.
 - Setiap ahli kumpulan mesti mempunyai pelbagai kebolehan dan kemahiran.

4. Teknik *Delphi*

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

5. Teknik kumpulan nominal

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

BAHAGIAN B

Soalan 1

Soalan (a) meminta calon menjelaskan aspek strategi dalam unsur perancangan strategik yang dilakukan oleh Brahim's SATS Food Services Sdn. Bhd. Majoriti calon gagal menjawab soalan ini dengan baik dan kebanyakannya memberikan jawapan unsur-unsur perancangan strategik. Ini menyebabkan calon kehilangan banyak markah bagi soalan ini.

Antara contoh jawapan ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan kes
Strategi fungsian (operasi)	<ul style="list-style-type: none">• Merujuk kepada strategi yang dibentuk mengikut fungsi perniagaan untuk merealisasikan strategi perniagaan.	<ul style="list-style-type: none">• Dapur katering BSFS berteknologi tinggi dengan keluasan 59 000 meter persegi mampu menghasilkan dan membekalkan sajian makanan di dalam pesawat dengan kapasiti maksimum sehingga 60 000 hidangan.• Diibaratkan sebagai jantung kepada BSFS, dapur katering yang beroperasi selama 24 jam dan tujuh hari seminggu itu dilengkapi dengan pelbagai teknologi canggih dan terkini.• Dalam rangkaian penyediaan makanan, pilihan menu dirancang dengan kerjasama syarikat penerbangan.• Penyediaan hidangan dibuat mengikut kelas penerbangan, iaitu kelas pertama, kelas perniagaan, dan kelas ekonomi.• Dapur katering itu terbahagi kepada tiga, iaitu dapur panas, dapur sejuk, dan dapur pastri serta roti.

		<ul style="list-style-type: none"> • Dapur ini menghasilkan kombinasi makanan panas, salad sejuk, pencuci mulut, roti, dan pastri yang mana pengoperasiannya dipertingkatkan dengan penggunaan teknologi moden serta terkini bagi menepati masa tempahan mengikut jadual ditetapkan. • Selain itu, terdapat dapur khas bagi penyediaan makanan untuk vegetarian dan bercita rasa India menggunakan cef dari utara dan selatan India. • Pengoperasian dapur katering ini dikendalikan 11 orang cef, 164 tukang masak, dan 1300 pekerja yang bekerja mengikut giliran. • Makanan disediakan 16 jam sebelum penerbangan berlepas dan setiap makanan perlu melalui proses <i>cold soak</i> selama empat hingga enam jam bagi memastikan keselamatan dan kesegaran sentiasa terjaga serta terpelihara. • Selain itu, suhu di setiap dapur dikekalkan antara 16 hingga 18 darjah celsius pada setiap masa.
Strategi korporat	<ul style="list-style-type: none"> • Merujuk kepada strategi keseluruhan yang memberikan hala tuju umum organisasi. • Strategi ini dibentuk oleh lembaga pengarah atau pengurusan atasan. Ia mengambil kira keseluruhan aktiviti atau segmen perniagaan organisasi. 	<ul style="list-style-type: none"> • BSFS mengambil langkah untuk mengembangkan segmen bukan penerbangan syarikat dengan bekerjasama dengan hospital dan syarikat penghantaran makanan. • BSFS sedang berunding dengan rangkaian hospital besar yang mempunyai hampir 30 buah hospital untuk menawarkan perkhidmatan makanan mereka. • Selain itu, pelanggan lain yang berpotensi ialah syarikat penghantaran makanan di kebanyakan negeri di Semenanjung Malaysia.

Soalan (b) meminta calon untuk menjelaskan jenis kawalan dalaman yang dilakukan oleh Brahim's SATS Food Services Sdn. Bhd. dalam proses menyediakan makanan. Ramai calon mampu memberikan fakta yang tepat dan mengaitkan dengan kaitan kes yang betul. Namun begitu, sebahagian besar calon tidak mampu memberikan huraian yang baik dan menyebabkan calon tidak mendapat markah penuh.

Contoh jawapan ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan kes
Prosedur kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Merujuk kepada tata cara atau langkah-langkah kerja yang perlu dilakukan oleh pekerja dalam membuat aktiviti seperti membuat keputusan dan tindakan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dapur katering itu perlu diberi perhatian rapi dari pelbagai aspek termasuk pengurusan, kebersihan, kawalan keselamatan, dan pematuhan piawaian halal. • Dalam rangkaian penyediaan makanan, pilihan menu dirancang dengan kerjasama syarikat penerbangan. • Di dapur katering BSFS juga terdapat mesin pencucian sertu, iaitu semua peralatan makan, termasuk dulang, sudu, dan garpu dicuci bagi memastikan peralatan benar-benar mematuhi piawaian halal. • Individu yang memasuki dapur katering BSFS diwajibkan memakai baju khas, menutup kepala dan hidung, selain memakai plastik bagi melitupi kasut serta tidak dibenarkan membawa barangan peribadi, termasuk jam tangan atau barang kemas kerana dikhuatiri boleh mencemari tahap kebersihan di dapur. • Makanan disediakan 16 jam sebelum penerbangan berlepas dan setiap makanan perlu melalui proses <i>cold soak</i> selama empat hingga enam jam bagi memastikan keselamatan dan kesegaran sentiasa terpelihara. • Selain itu, suhu di setiap dapur perlu dikekalkan antara 16 hingga 18 darjah celsius pada setiap masa.
Dasar organisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Merujuk kepada garis panduan yang digunakan oleh sekumpulan pekerja yang berada dalam sesebuah organisasi untuk melakukan aktiviti-aktiviti organisasi secara sistematik, efektif dan efisien agar matlamat organisasi dapat dicapai dengan berkesan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Berpegang kepada prinsip kepuasan pelanggan adalah keutamaan, BSFS komited melakukan yang terbaik demi memastikan penumpang pesawat menikmati makanan yang lazat, bersih, dan halal ketika 'terbang' di langit biru. • Pematuhan piawaian halal.

Soalan 12

Soalan ini meminta calon menjelaskan **lima** kemahiran pengurusan yang perlu ada pada seseorang pengurus. Majoriti calon yang menjawab soalan ini mampu memberikan fakta yang tepat bagi kelima-lima fakta yang diperlukan dan memberikan sekurang-kurangnya satu huraian bagi setiap fakta. Kegagalan calon untuk memberikan huraian dan contoh yang lengkap menyebabkan calon kehilangan markah.

Contoh jawapan ialah:

1. Konseptual

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

2. Antara perorangan/kemanusiaan

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

3. Teknikal

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

4. Pengurusan masa

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

5. Pembuatan keputusan

- Pengurus memahami dan menganalisis masalah, membentuk alternatif-alternatif penyelesaian masalah, dan memilih alternatif terbaik dalam menyelesaikan masalah tersebut.
- Pengurus peringkat atasan terlibat dalam membuat keputusan yang besar berhubung dengan perancangan strategik organisasi.
- Contoh yang bersesuaian.

Soalan 13

Soalan ini menghendaki calon menjelaskan **lima** proses komunikasi yang boleh berlaku dalam sesebuah organisasi. Kebanyakan calon yang menjawab soalan ini mampu memberikan fakta yang tepat mengikut huraian yang betul. Terdapat segelintir calon memberikan fakta yang salah dan tidak relevan.

Contoh jawapan ialah:

1. Penghantar

- Penghantar ialah individu/sesiapa sahaja yang mempunyai idea/mencetuskan idea dan maklumat yang ingin disampaikan dan dikongsi dengan pihak lain (penerima).
- Orang yang mempunyai maklumat untuk dikongsi bersama dengan orang lain.
- Contoh: mesti kenal pasti siapa penyampai yang menunjukkan penyampaian belum berlaku.
- Contoh: penghantar merupakan pengurus jualan yang mempunyai maklumat yang ingin disampaikan kepada pekerja.

2. *Enkod*

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

3. Saluran

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

4. *Dekod*

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

5. Penerima

- Penerima ialah pihak yang mana mesej disampaikan kepadanya.
- Merupakan pihak yang menganalisis dan menginterpretasikan mesej yang dihantar oleh penghantar.
- Contoh: Penerima mesej ialah pekerja.

6. Maklum balas

- Tindak balas/respon yang berlaku apabila penerima memberikan reaksi.
- Tindak balas secara lisan atau bukan lisan terhadap mesej yang disampaikan kepadanya.
- Contoh: pekerja menanyakan soalan bagi menguatkan kefahaman.

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 3, sebanyak 16 098 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 76.33% 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	14.97	8.73	10.49	11.27	11.63	10.55	8.69	4.21	4.42	3.10	11.93

RESPONS CALON

Komen am

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

Komen soalan demi soalan

BAHAGIAN A

Soalan 1

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan **dua** peranan usahawan dalam masyarakat. Majoriti calon boleh memberikan jawapan yang baik dari segi fakta dan menjelaskan huraian dengan baik. Namun begitu, terdapat juga calon yang boleh menulis fakta dengan tepat tetapi tidak boleh menghuraikan dengan tepat sebaliknya hanya menerangkan kesan dan implikasi dari peranan usahawan.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Mewujudkan/meningkatkan peluang pekerjaan
 - Urus niaga baharu dan perniagaan kecil mewujudkan banyak peluang pekerjaan.
 - Dalam kegawatan ekonomi, perniagaan kecil dan sederhana banyak membekalkan peluang pekerjaan sementara syarikat-syarikat besar mengalami kesukaran dan berusaha mengurangkan jumlah perbelanjaan dengan mengurangkan jumlah pekerja (*retrenchment/downsizing*).
 - Projek/perniagaan baharu oleh usahawan memerlukan tenaga manusia untuk menjalankan pelbagai jenis aktiviti perniagaan, justeru mewujudkan peluang pekerjaan.

2. Meningkatkan taraf hidup rakyat
 - Usahawan menggunakan inovasi untuk membuat pelbagai penambahbaikan bagi meningkatkan taraf hidup rakyat.
 - Inovasi oleh usahawan mampu meningkatkan produktiviti seterusnya dapat meningkatkan taraf hidup rakyat melalui pengurangan kos dan harga produk/peningkatan kecekapan teknologi/kecekapan pengurusan.
 - Peluang pekerjaan yang disediakan oleh usahawan dapat meningkatkan pendapatan pekerja yang boleh digunakan untuk berbelanja/membeli keperluan mereka justeru meningkatkan tahap berbelanja secara keseluruhan. Ini dapat meningkatkan taraf kehidupan masyarakat.
 - Penambahbaikan produk/perkhidmatan yang dihasilkan oleh usahawan boleh meningkatkan persaingan industri yang mampu meningkatkan kecekapan dan produktiviti seterusnya meningkatkan taraf hidup masyarakat.
3. Membangunkan industri sokongan
 - Menjadi platform kepada perniagaan lain untuk menjalankan aktiviti perniagaan yang berkait dengan industri hiliran atau hulu atau lain-lain.
4. Mempelbagaikan barangan di pasaran
 - Mencipta barang baharu atau menambahbaik barang sedia ada oleh usahawan dapat menambah dan mempelbagaikan barangan di pasaran/menambah pilihan jenis barangan kepada pengguna.
5. Menggunakan sumber tempatan dengan cekap
 - Membeli bekalan dan bahan mentah daripada peniaga tempatan.
 - Melalui inovasi oleh usahawan, segala sumber yang ada digunakan dengan lebih berkesan dan lebih cekap dan nilai terhadap sumber yang digunakan juga akan bertambah.
6. Menjadi 'role model' dalam masyarakat
 - Kejayaan usahawan menjadi sumber inspirasi kepada usahawan lain.
 - Masyarakat lebih tertarik/bermotivasi untuk mencontohi usahawan yang berjaya.
7. Menjalankan tanggungjawab sosial
 - Menyumbang kepada masyarakat melalui pemberian biasiswa/derma/penjagaan alam sekitar/pembinaan infrastruktur/tajaan makmal dalam pendidikan.

Soalan 2

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan **dua** teori keusahawanan. Hampir keseluruhan calon telah dapat menjawab soalan ini dengan baik. Namun begitu, terdapat juga segelintir calon yang tidak dapat menghuraikan teori dengan baik dan ada juga sebilangan kecil calon yang menjawab teori keusahawanan yang tidak menepati kehendak soalan.

Antara contoh jawapan ialah:

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 cari peluang untuk dapatkan 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 pempelbagaian 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 kepentingan ramai.
 - Faktor-faktor sosial seperti budaya, umur, agama, masyarakat, role model, pengalaman, dan latar belakang pendidikan dapat mempengaruhi seseorang untuk menjadi usahawan.

Soalan 3

Soalan ini meminta calon menghuraikan **tiga** kaedah memulakan sesebuah perniagaan. Sebahagian besar calon boleh memberikan fakta dengan tepat dan juga huraian yang jelas. Terdapat segelintir calon yang memberikan jawapan fakta yang salah seperti memulakan perniagaan sendiri, dan ini menyebabkan calon kehilangan markah.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Memulakan sendiri
 - Usahawan membina perniagaan baharu bermula dari awal lagi.
2. Mengambil alih perniagaan sedia ada
 - Membeli perniagaan orang lain, menjadi rakan kongsi atau mewarisi perniagaan keluarga.
3. Francais
 - Pemberian kebenaran hak daripada francaisor kepada francaisi untuk menggunakan sebarang kepakaran pembuatan atau perkhidmatan, teknik pemasaran, cap dagang, paten dan sebagainya untuk mengeluarkan dan memasarkan produk.
 - Francaisor akan menyampaikan pengetahuan, imej, kepakaran pembuatan atau perkhidmatan dan teknik pemasaran kepada francaisi.
 - Francaisi akan membayar royalti kepada francaisor dan dibenarkan.
4. Pakatan strategik
 - Satu kerjasama antara dua atau lebih syarikat atau unit-unit perniagaan bagi mencapai objektif masing-masing secara bersama.
5. Pelesenan
 - Persetujuan, iaitu sebuah syarikat utama atau pemegang lesen (*licensor*) memberikan hak-hak tertentu kepada sesebuah syarikat atau penerima lesen (*licensee*) di kawasan lain atau pasaran berbeza dengan syarikat utama untuk menghasilkan dan/atau menjual produk syarikat berlesen tersebut.

6. Kontrak pengeluaran
 - Sesuatu syarikat pengeluar akan membenarkan sesebuah syarikat tempatan untuk mengeluarkan produk itu berdasarkan kontrak atau perjanjian yang ditandatangani oleh kedua-dua pihak.
7. Usaha sama
 - Usaha perkongsian atau gabungan antara dua buah firma atau lebih dalam perniagaan.

Soalan 4

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan kegunaan rancangan perniagaan kepada **tiga** pihak berkepentingan. Sebahagian calon boleh memberikan fakta dengan tepat dan huraian yang jelas. Terdapat sebilangan kecil calon yang memberikan jawapan yang kurang tepat dari segi huraian, iaitu mendefinisikan pihak-pihak berkepentingan dan ini tidak menepati kehendak soalan.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Pembekal
 - Pembekal perlu meneliti rancangan perniagaan sebelum bersetuju untuk menandatangani perjanjian untuk membekalkan barang mentah, separuh siap atau bahan siap perniagaan terbabit.
 - Pembekal akan hanya memberikan jualan kredit jika rancangan perniagaan menunjukkan kedudukan kewangan perniagaan usahawan mempunyai potensi untuk berjaya.
2. Pembiaya/Pemberi pinjaman
 - Pihak bank atau institusi kewangan perlu memastikan perniagaan yang bakal dijalankan itu berdaya maju.
 - Penelitian dan penganalisisan dilakukan untuk mengenal pasti kemampuan bayar balik pinjaman sebelum permohonan pinjaman diluluskan atau sebaliknya.
3. Pelabur/Rakan kongsi/Pemodal/Pemegang saham
 - Bagi pelabur khususnya pemodal perniagaan (*venture capitalist*), mereka juga perlu menilai dan memperhalusi rancangan perniagaan untuk melabur.
 - Penilaian yang terperinci dibuat bertujuan untuk memastikan keputusan pelaburan dapat dilakukan dengan tepat dan menguntungkan pelabur.
 - Rancangan perniagaan yang baik dapat menarik rakan kongsi untuk melabur.
4. Pelanggan/Pengguna
 - Dapat meneliti terlebih dahulu keupayaan dan kemampuan syarikat yang menawarkan perkhidmatan/ memberi keyakinan.
 - Dapat mengetahui produk yang dibeli selamat.
5. Kerajaan/agensi kerajaan
 - Meneliti rancangan perniagaan untuk memberikan bantuan kepada usahawan.
 - Rancangan perniagaan yang baik, mudah mendapat kelulusan bantuan dari kerajaan.
6. Pihak pengurusan/usahawan
 - Pihak yang menguruskan perniagaan menjadikan rancangan perniagaan sebagai garis panduan/ alat kawalan/mengukur prestasi.
7. Pekerja/Bakal pekerja
 - Rancangan perniagaan digunakan sebagai garis panduan/mengetahui hala tuju.
 - Dapat menarik calon yang berpengalaman dan berkelayakan untuk bekerja.

Soalan 5

Soalan ini menghendaki calon menyatakan **empat** tahap perniagaan antarabangsa. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan tepat dan mendapat markah penuh. Terdapat juga calon yang memberikan jawapan fakta yang salah seperti globalisasi, dan ini menyebabkan calon kehilangan markah.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Domestik
2. Antarabangsa
3. Multinasional
4. Global

Soalan 6

Soalan ini menghendaki calon menjelaskan **dua** cabaran yang dihadapi oleh syarikat multinasional. Kebanyakan calon hanya mendapat markah fakta sahaja bagi soalan ini kerana huraian dan contoh yang diberikan terlalu umum dan tiada kaitan.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Struktur organisasi
 - Struktur organisasi syarikat berbeza menyukarkan untuk memilih bentuk penjabatan.
 - Struktur organisasi syarikat berbeza menyukarkan untuk menentukan pengagihan autonomi kepada subsidiari.
 - Bergantung kepada persekitaran perniagaan, pasaran sasaran, keupayaan dan kemahiran pekerja dan kaedah operasi yang diamalkan oleh kedua-dua syarikat.
 - Contoh yang bersesuaian.
2. Kawalan pengurusan
 - Kaedah kawalan berbeza disebabkan oleh lokasi yang jauh menyukarkan penetapan kepada satu bentuk struktur pentadbiran sama ada pentadbiran berpusat atau tidak berpusat.
 - Tidak berpusat, bermakna anak syarikat membuat keputusan, walaupun keputusan lebih tepat kerana anak syarikat lebih tahu selok-belok perniagaan di negara luar, namun syarikat induk sukar mengawal aktiviti anak syarikat.
 - Pentadbiran berpusat, walaupun syarikat induk dapat mengawal aktiviti anak syarikat, keputusan yang diperolehi mungkin kurang tepat kerana syarikat induk tidak mahir selok-belok perniagaan di luar.
 - Contoh yang bersesuaian.
3. Politik
 - Kestabilan politik dapat menjamin supaya pelaburan asing tidak terancam malah berterusan.
 - Ketidakstabilan politik sering mengganggu operasi syarikat multinasional.
 - Sistem politik yang berbeza antara setiap negara.
 - Contoh yang bersesuaian.
4. Undang-undang
 - Sistem perundangan antara negara berbeza disebabkan oleh peraturan-peraturan perdagangan yang ketat.
 - Sistem perundangan antara negara berbeza disebabkan oleh kos mengimport barangan meningkat.

- Contoh: Produk yang dikeluarkan oleh anak syarikat multinasional mestilah berasaskan bahan mentah atau komponen-komponen tempatan.
 - Contoh yang bersesuaian.
5. Ekonomi
- Sistem ekonomi berbeza antara sesebuah negara dan ini mempengaruhi aktiviti perniagaan antarabangsa.
 - Berlaku pengangguran, hilang pekerjaan, maka permintaan terhadap produk multinasional berkurangan.
 - Contoh yang bersesuaian.
6. Sosiobudaya
- Perbezaan sosial dan budaya di antara negara di mana ia beroperasi (*host country*) dan negara asalnya (*home country*) menyebabkan syarikat mengubah suai amalan dan gaya pengurusan bagi menangani persekitaran kebudayaan di negara di mana mereka beroperasi.
 - Contoh yang bersesuaian.

Soalan 7

Soalan ini meminta calon menyatakan **empat** jenis risiko syarikat multinasional. Sebahagian besar calon dapat menjawab soalan ini dengan baik dan tepat. Namun begitu, terdapat juga calon yang memberikan jawapan fakta yang tidak tepat seperti risiko politik dan perundangan.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Risiko ekonomi
2. Risiko politik
3. Risiko kredit
4. Risiko pemilikan negara
5. Risiko penghantaran balik modal dan dividen
6. Kadar pertukaran wang

Soalan 8

Soalan ini menghendaki calon menyatakan **empat** kaedah bukan tarif dalam perlindungan perdagangan. Majoriti calon boleh menjawab soalan ini dengan baik dan mendapat markah penuh. Hanya sebilangan kecil sahaja calon yang gagal mendapat markah penuh kerana kesilapan ejaan pada fakta yang membawa maksud yang berbeza.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Kuota
2. Embargo
3. Kempen Belilah Barangan Malaysia/tempatan
4. Subsidi Eksport/Subsidi
5. Kawalan Pertukaran Asing
6. Polisi Bekalan Kerajaan
7. Prosedur Kastam
8. Standard dan Piawai
9. Dasar Anti Lambakan

Soalan 9

Soalan ini menghendaki calon menghuraikan **tiga** faktor yang mempengaruhi pilihan pendekatan beretika oleh sesebuah organisasi. Sebahagian besar calon gagal untuk menjawab soalan ini dengan baik. Calon hanya mampu mendapat markah untuk fakta sahaja kerana huraian yang diberikan tidak menepati kehendak soalan.

Antara contoh jawapan ialah:

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

Soalan 10

Soalan ini meminta calon menghuraikan **tiga** jenis jenayah kolar putih. Kebanyakan calon hanya dapat menjawab fakta khusus dengan tepat tetapi masih lemah dalam menghuraikan fakta.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Rasuah
 - Dengan niat salah menerima daripada seseorang atau memberikan 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, memberikan suapan, mengemukakan tuntutan palsu dan salah guna kuasa, mengikut Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009.
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.
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.
 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.
 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.

BAHAGIAN B

Soalan 1

Soalan (a) menghendaki calon untuk menjelaskan kepentingan perniagaan antarabangsa yang dijalankan oleh syarikat SimplySiti Sdn. Bhd. Kepada ekonomi negara. Sebahagian besar calon dapat menjawab soalan ini dengan baik, iaitu dapat memberikan fakta dengan tepat dan jelas serta mengaitkan fakta dengan kaitan kes yang bersesuaian. Selain itu, terdapat juga calon yang gagal menghuraikan maksud fakta dengan jelas serta tidak menyalin kaitan kes sepenuhnya sehingga menyebabkan kehilangan markah. Ada juga calon yang hanya menulis nombor baris sahaja tanpa menulis ayat penuh.

Antara contoh jawapan ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan kes
Menggalakkan pemindahan teknologi	<ul style="list-style-type: none"> • Penglibatan negara asing yang mempunyai teknologi yang baharu dapat digunakan oleh firma tersebut. • Teknologi baharu dapat dipindahkan kepada pekerja dan organisasi yang terbabit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Syarikat telah berkolaborasi dengan sebuah syarikat di Korea Selatan bagi menghasilkan produk yang menggunakan teknologi nano. • Teknologi nano merupakan teknologi terkini yang mampu meningkatkan daya saing produk SimplySiti di peringkat antarabangsa.

<p>Mewujudkan pertukaran wang asing/ Tukaran asing</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aktiviti eksport atau import akan membawa masuk tukaran wang asing. • Menambah pendapatan negara. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pada Mac 2011, syarikat SimplySiti mula menembusi pasaran antarabangsa dengan mengeksport produk ke Brunei. • Kini, pasaran Brunei telah menyumbang 5% kepada aktiviti eksport syarikat. • Oleh itu, syarikat menyasarkan peningkatan pendapatan hasil jualan luar negara daripada 5% kepada 60%. • Usaha syarikat SimplySiti ini sekali gus akan membantu meningkatkan kadar tukaran wang asing negara.
<p>Meluaskan pasaran/Pasaran luas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perniagaan antarabangsa akan memberikan peluang untuk mendapatkan keuntungan. • Barangan atau perkhidmatan dapat dipasarkan ke luar negara dan seterusnya meluaskan pasaran dan menambahkan permintaan. • Pasaran domestik tepu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pada Mac 2011, syarikat SimplySiti mula menembusi pasaran antarabangsa dengan mengeksport produk ke Brunei • Pada tahun 2016, syarikat SimplySiti bekerjasama dengan syarikat penerbangan tambang murah bertaraf antarabangsa, AirAsia Bhd. bagi memasarkan produk SimplySiti ke peringkat global. • Syarikat SimplySiti juga menjalinkan kerjasama dengan Shopee, yang menyediakan perkhidmatan perniagaan melalui platform e-dagang yang berpusat di Singapura. • Bagi memperkukuhkan perniagaan dalam talian di Shopee, syarikat telah melancarkan kedai online rasmi SimplySiti. • Pada tahun 2019, SimplySiti berjaya menembusi pasaran Indonesia yang mempunyai penduduk seramai 271 juta orang dengan pembukaan pejabat urusan di Bogor, Indonesia. • Selain memberikan kemudahan pembiayaan, CIMB juga membantu syarikat mengukuhkan pasarannya di negara-negara ASEAN. • Syarikat SimplySiti yakin untuk terus menerokai pasaran baharu di Singapura dan di negara Timur Tengah berdasarkan kejayaan menembusi pasaran Indonesia.
<p>Membuka peluang pekerjaan/guna tenaga</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengurangkan kadar pengangguran. • Meningkatkan taraf hidup. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kejayaan syarikat SimplySiti menembusi pasaran antarabangsa hasil kerja keras petugas profesional syarikat dalam menepati piawaian pembangunan produk, pemasaran, rangkaian bekalan, dan menyelidikan sumber bahan.

Soalan (b) meminta calon untuk menjelaskan strategi memasuki pasaran antarabangsa yang dilaksanakan oleh syarikat SimplySiti Sdn. Bhd. Secara umumnya, majoriti calon boleh menjawab soalan ini dengan baik. Calon berupaya mengenalpasti fakta yang tepat dan mengaitkan dengan kaitan kes yang betul.

Antara contoh jawapan ialah:

Fakta	Huraian	Kaitan kes
Usaha sama	<ul style="list-style-type: none"> • Dua atau lebih perniagaan bergabung bagi sama-sama menembusi pasaran antarabangsa atau membentuk entiti perniagaan baharu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Syarikat telah berkolaborasi dengan sebuah syarikat di Korea Selatan bagi menghasilkan produk yang menggunakan teknologi nano. • Pada tahun 2016, syarikat SimplySiti bekerjasama dengan syarikat penerbangan tambang murah bertaraf antarabangsa, AirAsia Bhd. bagi memasarkan produk SimplySiti ke peringkat global. • Selain jualan langsung di dalam pesawat penerbangan AirAsia, SimplySiti juga memanfaatkan kerjasama ini dengan menawarkan produk dalam talian menerusi portal AirAsia BIG Duty Free, sebuah portal barangan bebas cukai AirAsia BIG. • Syarikat SimplySiti juga menjalinkan kerjasama dengan Shopee, yang menyediakan perkhidmatan perniagaan melalui platform e-dagang berpusat di Singapura. • Kejayaan ini ialah hasil usaha sama dengan CIMB Islamic Bank Berhad.
Eksport	<ul style="list-style-type: none"> • Penghasilan produk di sebuah negara untuk dijual ke negara luar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pada Mac 2011, syarikat SimplySiti mula menembusi pasaran antarabangsa dengan mengeksport produk ke Brunei. • Kini, pasaran Brunei telah menyumbang 5% kepada aktiviti eksport syarikat. • Pada tahun 2016, syarikat SimplySiti bekerjasama dengan syarikat penerbangan tambang murah bertaraf antarabangsa, AirAsia Bhd. bagi memasarkan produk SimplySiti ke peringkat global.
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"> • Syarikat SimplySiti juga terlibat dalam pengimportan bahan-bahan dari luar negara khususnya Korea Selatan.
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"> • Pada tahun 2019, syarikat SimplySiti berjaya menembusi pasaran Indonesia yang mempunyai penduduk seramai 271 juta orang dengan pembukaan pejabat urusan di Bogor, Indonesia.

Soalan 12

Soalan ini menghendaki calon untuk menjelaskan **lima** proses merealisasikan idea dalam perniagaan. Kebanyakan calon yang memilih untuk menjawab soalan ini mampu untuk memberikan fakta dengan tepat dan betul, namun tidak berupaya untuk memberikan huraian dan contoh yang jelas terhadap fakta. Hanya segelintir calon sahaja yang boleh memberikan fakta, huraian, dan contoh yang tepat dan membolehkan calon mendapat markah tinggi bagi soalan ini.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Idea
 - Idea dijana, dikumpul, dan disenaraikan.
 - Sumber utama idea termasuk sumber dalaman (R&D) dan sumber luaran seperti pelanggan, pesaing, pengedar, pembekal dan lain-lain.
 - Contoh yang bersesuaian.
2. Menapis idea
 - Idea-idea yang menjanjikan kejayaan dikenalpasti dan idea-idea yang kurang praktikal digugurkan/idea disaring.
 - Kaedah penilaian yang digunakan pada peringkat ini ialah senarai semakan penilaian sistematik pasaran yang mana setiap idea produk baru dinyatakan dalam bentuk nilai utamanya, merit, dan faedah-faedah.
 - Contoh yang bersesuaian.
3. Membina konsep
 - Penerangan idea secara terperinci daripada perspektif pelanggan.
 - Bertujuan memberikan kefahaman kepada bakal pelanggan tentang kualiti terbaik dan ciri-ciri produk tersebut.
 - Untuk mengukur penerimaan pengguna, temuduga dengan responden terpilih dijalankan yang mana mereka didedahkan dengan kenyataan yang menggambarkan ciri-ciri dan sifat fizikal idea produk.
 - Konsep idea yang terbaik dan mendapat perhatian ramai akan dipilih.
 - Contoh yang bersesuaian.
4. Menguji konsep
 - Menguji konsep produk baru dengan kumpulan sasaran pengguna untuk mengetahui konsep produk yang mana paling menarik kepada bakal pengguna.
 - Konsep yang dibina itu perlu diuji sama ada melalui perbincangan dengan pihak-pihak berkuasa atau perunding.
 - Contoh yang bersesuaian.
5. Membuat rancangan perniagaan
 - Sekiranya idea tersebut mempunyai asas yang baik, satu rancangan perniagaan perlu ditulis sebagai memperincikan idea yang hendak direalisasikan.
 - Mana-mana elemen dalam rancangan perniagaan yang berkait dengan idea/produk.
 - Contoh yang bersesuaian.
6. Membina fizikal (*prototaip*)
 - Membangunkan model produk untuk memasuki pasaran.
 - Melibatkan pembangunan *inexpensive* dan *scaled down version* produk untuk:

- lebih mendedah/memperlihatkan sebarang masalah jika ada untuk produk yang dicipta.
- memberikan peluang membawa idea kepada tahap realiti.
- menguji tahap kebolegunaan rekaan dan,
- berpotensi menyiasat bagaimana sampel pengguna berfikir dan menghayati mengenai produk.
- Contoh yang bersesuaian.

7. Mengkomersialkan

- Produk siap untuk memasuki pasaran supaya dapat bertahan untuk jangka masa yang panjang.
- Produk baharu mula dipasarkan.
- Pengeluaran produk pada skala yang besar.
- Peringkat terakhir dalam proses perancangan dan pembangunan produk.
- Usahawan perlu mengaplikasikan konsep 4P pada tahap ini.
- Contoh yang bersesuaian.

Soalan 13

Soalan ini meminta calon menjelaskan **lima** hak pengguna. Kebanyakan calon yang memilih untuk menjawab soalan ini mendapat markah tinggi kerana mampu untuk memberikan fakta dengan tepat, huraian dan contoh yang jelas. Namun begitu, ada juga calon yang hanya mendapat markah untuk fakta sahaja.

Antara contoh jawapan ialah:

1. Hak untuk mendapatkan keperluan asas
 - Pengguna berhak mendapatkan keperluan asas bagi meneruskan kehidupan yang memuaskan.
 - Keperluan asas ini termasuk makanan yang mencukupi dan selamat, pakaian, perumahan, kemudahan kesihatan dan pendidikan, dan sebagainya.
 - Contoh yang bersesuaian.
2. 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.
 - Contoh yang bersesuaian.
3. 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.
 - Contoh yang bersesuaian.
4. Hak untuk membuat pilihan
 - Pengguna berhak untuk memilih daripada pelbagai barangan dan perkhidmatan yang ditawarkan pada harga yang kompetitif dan jaminan kualiti yang memuaskan.
 - Contoh yang bersesuaian.
5. Hak untuk menyuarakan pendapat
 - 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.

- Contoh yang bersesuaian.
6. 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.
 - Contoh yang bersesuaian.
 7. Hak untuk mendapatkan pendidikan pengguna
 - Pengguna berhak mendapat pendidikan dan kemahiran yang diperlukan bagi membolehkan mereka membuat pilihan yang bijak dalam pembelian barangan dan perkhidmatan, serta mengamalkan hak dan tanggungjawab mereka sebagai pengguna.
 - Contoh yang bersesuaian.
 8. Hak untuk hidup dalam alam sekitar yang sihat
 - Pengguna berhak untuk hidup dan bekerja dalam alam sekitar yang bersih, sihat dan tidak berbahaya kepada generasi masa kini dan akan datang.
 - Contoh yang bersesuaian.